



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OLEH HUMAS SETJEN DPR RI
DALAM MENGELOLA CITRA POSITIF MELALUI AKUN
INSTAGRAM @EDUKASIPARLEMEN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Syalwa Nur Fitri

44222010021

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OLEH HUMAS SETJEN DPR RI
DALAM MENGELOLA CITRA POSITIF MELALUI AKUN
INSTAGRAM @EDUKASIPARLEMEN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Syalwa Nur Fitri

44222010021

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syalwa Nur Fitri

NIM : 44222010021

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pemanfaatan Media Sosial Oleh Humas Setjen DPR RI Dalam Mengelola Citra Positif Melalui Akun Instagram @edukasiparlemen” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Februari 2026



Syalwa Nur Fitri

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Syalwa Nur Fitri
NIM : 44222010021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Oleh Humas Setjen DPR RI Dalam Mengelola Citra Positif Melalui Akun Instagram @edukasiparlemen”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 17 Februari, didapatkan nilai persentase sebesar 23%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

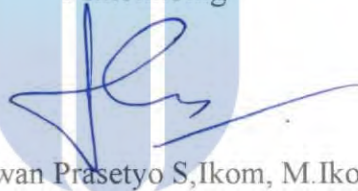
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Syalwa Nur Fitri
NIM : 44222010021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial OLEH Humas Setjen
DPR RI Dalam Mengelola Citra Positif Melalui
Akun Instagram @Edukasiparlemen

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:
Pembimbing



(Kurniawan Prasetyo S, Ikom, M. Ikom)

NIDN/NUPTK: 0316129201

Jakarta, 13 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si)

NIDN/NUPTK: 0318116602



(Dr. Farid Hamid, M. Si)

NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi sebagai syarat kelulusan dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Oleh Humas Setjen DPR RI Dalam Mengelola Citra Positif Melalui Akun Instagram @edukasiparlemen” yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations. Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan, serta doa dari semua pihak yang terlibat, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa berterima kasih kepada semua pihak yang bersangkutan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Kurniawan Prasetyo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. Siti Muslichatul Mahmudah M.I.Kom, dan Novi Erlita, MA. selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.
6. Marwan Mahmudi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang menjadi pembimbing selama peneliti menjalani masa kuliah.
7. Kepada Orang Tua tercinta Bapak Iwan Gunawan dan Ibu Suryanih selaku Ayah dan Ibu tercinta Peneliti yang selalu memberikandukungan, motivasi.

8. dan doa tiada henti sehingga Peneliti dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik dan lancar.
9. Kepada Kakak dan Abang tersayang Peneliti Chairunnisa dan Mochamad Surya Atmadja yang selalu memberikan semangat, kekuatan, dan dukungan yang diberikan kepada Peneliti.
10. Kepada teman-teman Peneliti yaitu : Putri Syaharani, Sarah Kesyabillah, Alifia Fitri Rahmawati, Alia Nurjanah, Reynald Fitriyadi, Muhammad Renaldi Saputra, Salsabilla Nur Fatma, Prisca Octaviani, Saura Felika, Syawaludin Akbar, Muhammad Rizky Setiawan, Sheny Andrea Putri, Thatiana Rizkinaita Putri, Tasya Putri Ramadhani, Hafidz Hadi Alfaqih, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada Peneliti selama penyusunan Laporan Skripsi ini.
11. Kepada Pranata Humas Ahli Muda Dwi Desilvani, S.Ikom., selaku tim divisi sosial media Instagram Edukasi Parlemen yang telah memberikan informasi kepada peneliti.
12. Serta seluruh pihak yang sudah menghadirkan bantuan, saran beserta motivasi pada saat tahapan penyelesaian proposal skripsi. Meskipun telah berusaha menyelesaikan proposal tugas akhir Skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa proposal ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal tugas akhir Skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 25 Mei 2025

Peneliti,

Syalwa Nur fitri

44222010021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syalwa Nur Fitri

NIM : 44222010021

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : Pemanfaatan Media Sosial Oleh Humas Setjen DPR RI Dalam Mengelola Citra Positif Melalui Akun Instagram @edukasiparlemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 februari 2026

Yang menyatakan,



(Syalwa Nur Fitri)

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OLEH HUMAS SETJEN DPR RI
DALAM MENGELOLA CITRA POSITIF MELALUI AKUN INSTAGRAM
@EDUKASIPARLEMEN**

SYALWA NUR FITRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memanfaatkan media sosial Instagram @edukasiparlemen sebagai sarana penyampaian informasi dan pembentukan citra lembaga di era digital. Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga pemerintahan untuk beradaptasi dengan pola komunikasi yang lebih terbuka, interaktif, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Instagram dipilih sebagai media komunikasi karena memiliki jangkauan luas dan mampu menjangkau generasi muda sebagai target audiens utama.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pengelola media sosial Humas Setjen DPR RI, observasi terhadap konten Instagram, serta dokumentasi dan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data. Analisis dilakukan dengan mengkaji perencanaan konten, pelaksanaan komunikasi, serta evaluasi strategi yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun @edukasiparlemen berfungsi sebagai media edukasi publik mengenai fungsi, tugas, dan peran DPR RI. Strategi komunikasi yang diterapkan mengarah pada model two-way symmetrical communication dengan memanfaatkan fitur interaktif seperti komentar dan pesan langsung untuk membangun komunikasi dua arah. Meskipun terdapat kendala birokrasi dan sensitivitas isu kelembagaan, konsistensi penyajian konten yang informatif, edukatif, dan visual yang menarik mampu meningkatkan engagement serta membangun citra positif lembaga di mata masyarakat.

Kata kunci: strategi komunikasi, humas pemerintah, media sosial, Instagram, citra lembaga, komunikasi dua arah.

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL OLEH HUMAS SETJEN DPR RI DALAM
MENGELOLA CITRA POSITIF MELALUI AKUN INSTAGRAM
@EDUKASIPARLEMEN**

SYALWA NUR FITRI

ABSTRACT

This study aims to analyze the communication strategy implemented by the Public Relations Division of the Secretariat General of the House of Representatives of the Republic of Indonesia (DPR RI) in utilizing the Instagram account @edukasiparlemen as a medium for information dissemination and institutional image building. The rapid development of digital technology requires government institutions to adopt more transparent, interactive, and responsive communication approaches to meet public needs. Instagram was chosen as a communication platform due to its wide reach and its ability to engage younger audiences as the primary target.

This research employs a descriptive qualitative approach within a constructivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews with the social media administrators of the Public Relations Division of the Secretariat General of DPR RI, content observation of the Instagram account, documentation, and source triangulation to ensure data validity. The analysis focused on content planning, communication implementation, and evaluation of the applied strategies.

The findings indicate that the @edukasiparlemen account functions as a public education platform to enhance understanding of the roles, functions, and duties of DPR RI. The communication strategy aligns with the two-way symmetrical communication model by utilizing interactive features such as comments and direct messages to foster mutual engagement. Despite bureaucratic constraints and institutional sensitivity issues, consistent delivery of informative and visually engaging content contributes to increased engagement and the development of a positive institutional image.

Keywords: communication strategy, government public relations, social media, Instagram, institutional image, two-way communication.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN SYMILARITY CHECK.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABLE	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2. Kajian Teoritis	17
2.2.1 Komunikasi Organisasi	17
2.2.2 Public Relations.....	17
2.2.3 Model Komunikasi Public Relations	18
2.2.4 Humas Pemerintahan.....	19
2.2.5 Tujuan dan Fungsi Humas.....	21
2.2.6 Media Sosial.....	22
2.2.7 Citra.....	24
2.3. Kerangka Berfikir	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Paradigma Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Informasi Penelitian.....	28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4.1 Subjek Penelitian.....	28
3.4.2 Objek Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Data Primer	31
3.5.2 Data Sekunder	33
3.6 Teknik Analisa Data	34
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	38
4.1.1 Profil Lembaga DPR RI.....	38
4.1.2 Profil Setjen DPR RI.....	39
4.1.3 Humas DPR RI	40
4.1.4 Visi dan Misi Humas Setjen DPR RI.....	42
4.1.5 Struktur Organisasi Humas	42
4.1.6 Profil Instagram @edukasiparlemen.....	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Gambaran Umum Penelitian.....	44
4.2.2 Latar Belakang dan Tujuan Pembentukan Akun @edukasiparlemen	44
4.2.3 Strategi Komunikasi dalam Pengelolaan Akun.....	45
4.2.4 Proses Perencanaan dan Produksi Konten di Instagram Edukasi Parlemen	47
4.2.5 Implementasi Komunikasi Dua Arah.....	49
4.2.6 Evaluasi dan Tantangan	51
4.2.7 Persepsi dan Pengalaman Audiens.....	53
4.3 Pembahasan	57
4.3.2 Strategi Komunikasi terhadap Pembentukan Citra DPR RI Melalui Akun	

Instagram edukasiparlemen	58
4.3.3 Efektivitas Komunikasi Publik.....	60
4.3.4 Integritas Pandangan Internal dan Audiens	62
4.3.5 Implikasi Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
5.2.1 Saran Akademis	68
5.2.2 Saran Praktis.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian Skripsi.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun Instagram @edukasiparlemen.....	1
Gambar 4.1 1 Logo DPR RI	38
Gambar 4.1 2 Logo Setjen DPR RI	39
Gambar 4.1 3 Struktur Organisasi Bagian Humas Setjen DPR RI	42
Gambar 4.1 4 Profil Instagram @edukasiparlemen	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Wawancara Universitas Mercu Buana.....	73
Lampiran 2 Surat Penerimaan Penelitian DPR RI	75
Lampiran 3 Panduan Wawancara, Dokumentasi, dan Transkrip Wawancara	76

