



**PEMANFAATAN *CYBER PUBLIC RELATIONS* MELALUI
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PERPUSNAS.GO.ID
TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI
LAYANAN DI PERPUSTAKAAN NASIONAL INDONESIA**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

Mika Krismania

44217120019

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mika Krismania

NIM : 44217120019

Program Studi : *Public Relations*

Judul Skripsi : *Pemanfaatan Cyber Public Relations Melalui Media Sosial Instagram @Perpusnas.go.id Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Layanan di Perpustakaan Nasional Indonesia*

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 3 Maret 2023



(Mika Krismania)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Mika Krismania

NIM : 44217120019

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Pemanfaatan Cyber Public Relations Melalui Media Sosial Instagram @Perpusnas.go.id Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Layanan di Perpustakaan Nasional Indonesia

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1	: Kumiawan Prasetyo, M.Ikom.	()
NIDN	: 0316129201	
Ketua Penguji	: Anindita, S.Ikom., M.Ikom.	()
NIDN	: 0306018903	
Penguji Ahli	: Rika Yessica, S.Psi, M.Ikom.	()
NIDN	: 0314057804	


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Maret 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga peneliti diberikan kelancaran dan kesehatan dalam merampungkan Tugas Akhir dengan judul **“Pemanfaatan *Cyber Public Relations* Melalui Media Sosial Instagram @Perpusnas.go.id Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Layanan di Perpustakaan Nasional Indonesia”** dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.

Penelitian ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi dari Program Studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi. Dalam penyelesaian penulisan tugas akhir ini, peneliti banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, arahan, dukungan, dan semangat dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih setulus – tulusnya dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada:

1. Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada peneliti dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih telah membimbing dengan sabar serta memberikan berbagai kesempatan untuk membantu saya.

2. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
4. Anindita, S.Ikom., M.Ikom. selaku ketua sidang dan Rika Yessica, S.Psi, M.Ikom. selaku penguji ahli di Tugas Akhir Skripsi peneliti yang telah memberikan berbagai masukan dan saran untuk penelitian ini.
5. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi khususnya Public Relations yang selama ini telah memberikan peneliti banyak ilmu.
6. Seluruh staf administrasi di Universitas Mercu Buana yang telah membantu peneliti dalam semua proses administrasi selama menempuh pendidikan.
7. Segenap manajemen Perpustakaan Nasional Indonesia yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk sehingga dapat meneliti objek penelitian Perpustakaan Nasional Indonesia.
8. Subkoordinator Kerjasama dan Humas beserta Subkoordinator Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional Indonesia, terima kasih atas kesediaannya menjadi *key informan* dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua beserta adik – adik peneliti, terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Mercubuana dan menyelesaikan tugas akhir skripsi.

10. Sahabat – sahabat peneliti yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, bantuan, dukungan dan semangat yang diberikan kepada peneliti.
11. Rekan – rekan *Public Relations* di Universitas Mercubuana yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas pertemanan dan dukungan yang dijalin dengan momen menyenangkan.
12. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan.

Peneliti menyadari bahwa penulisan tugas akhir skripsi ini belum sempurna, masih terdapat kekurangan dan kelemahan didalamnya karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Peneliti berharap, semoga tugas akhir skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca. Atas perhatian dan dukungannya, peneliti ucapkan terima kasih.

Jakarta, 3 Maret 2023

Peneliti



Mika Krismania

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Mika Krismania

NIM : 44217120019

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Pemanfaatan Cyber Public Relations Melalui Media Sosial Instagram @Perpusnas.go.id Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Layanan di Perpustakaan Nasional Indonesia

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 Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 3 Maret 2023

Yang menyatakan,



(Mika Krismania)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Akademis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Kajian Teoritis	30
2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemerintah	30
2.2.2 Fungsi Komunikasi Pemerintah	31
2.2.3 Tujuan Komunikasi Pemerintah	32
2.2.4 Pengertian Public Relations	33
2.2.5 Fungsi Public Relations	34
2.2.6 Government Public Relations	36
2.2.7 Cyber Public Relations	37
2.2.8 Pengertian Media Sosial	40
2.2.9 Karakteristik Media Sosial	42
2.2.10 Jenis – Jenis Media Sosial	47
2.2.11 Pengertian Media Sosial Instagram	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian	55

3.3 Subjek Penelitian	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data	60
3.4.1 Data Primer	60
3.4.2 Data Sekunder	63
3.5 Teknik Analisis Data.....	64
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.1 Profil Perpustakaan Nasional Indonesia	67
4.1.2 Logo Perpustakaan Nasional Indonesia	69
4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan Nasional Indonesia.....	71
4.1.4 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional Indonesia	72
4.2 Hasil Penelitian	73
4.2.1 Pemanfaatan Cyber Public Relations	75
4.2.2 Aktivitas Instagram Perpustakaan Nasional Indonesia.....	82
4.2.3 Kendala dan Hambatan	99
4.2.4 Evaluasi Pemanfaatan Cyber Public Relations	102
4.3 Pembahasan.....	106
4.3.1 Komunikasi Pemerintah.....	107
4.3.2 Cyber Public Relations	109
4.3.3 Media Sosial.....	113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	118
5.2.1 Saran Akademis	118
5.2.2 Saran Praktis	118

DAFTAR PUSTAKA	119
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	123
Lampiran 2. Hasil Transkrip Wawancara	133
Lampiran 3. Pedoman Observasi	169
Lampiran 4. Hasil Observasi	170
Lampiran 5. Surat Izin Permohonan Data Skripsi.....	175
Lampiran 6. Surat Permohonan Wawancara	176
Lampiran 7. Surat Pernyataan Kesiediaan Wawancara	180
Lampiran 8. Dokumentasi Foto	184
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	186

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konten Instagram <i>Feed</i> Februari 2022	11
Gambar 1.2 Komentar Followers di Instagram <i>Feed</i>	12
Gambar 4.1 Logo Perpustakaan Nasional Indonesia	70
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional Indonesia	72
Gambar 4.3 Konten <i>Feed</i> 7 November 2022	89
Gambar 4.4 Konten <i>Feed</i> 25 – 31 Januari 2022	90
Gambar 4.5 Top Konten Instagram Foto <i>Feed</i> 2022	92
Gambar 4.6 Top Konten Instagram Video <i>Feed</i> 2022.....	92
Gambar 4.8 Konten Instagram <i>Highlight</i> 2022.....	94
Gambar 4.9 Top Konten Instagram <i>Reels</i> 2022.....	95
Gambar 4.10 Interaksi di <i>Direct Message</i> 2022	97
Gambar 4.11 Key Informan 1	184
Gambar 4.12 Key Informan 2	184
Gambar 4.13 Informan Pendukung 1	185
Gambar 4.14 Informan Pendukung 2.....	185



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	123
Lampiran 2. Hasil Transkrip Wawancara	133
Lampiran 3. Pedoman Observasi	169
Lampiran 4. Hasil Observasi.....	170
Lampiran 5. Surat Izin Permohonan Data Skripsi	175
Lampiran 6. Surat Permohonan Wawancara.....	176
Lampiran 7. Surat Pernyataan Kesiediaan Wawancara	180
Lampiran 8. Dokumentasi Foto	184
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	186

