



**PERAN HUMAS DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @DKIJAKARTA**

**(Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas
Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

Faisal Fahmi

44218120010

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faisal Fahmi

NIM : 44218120010

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta (Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)

Menyatakan bahwa Laporan 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 Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

MERCU BUANA

Jakarta, 5 Agustus 2023



(Faisal Fahmi)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Faisal Fahmi
NIM : 44218120010
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta (Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)

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 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:


Pembimbing 1 : Dr. Elly Yulianawati, M.Si ()
NIDN : 0324077101
Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom ()
NIDN : 0306018903
Penguji Ahli : Ponco Budi Sulistyio, M.Comn, Ph.D ()
NIDN : 0329057401


Jakarta, 5 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


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


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

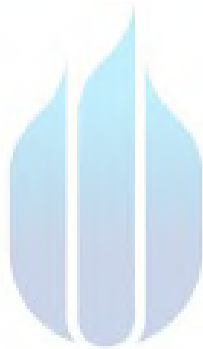
Alhamdulillahiraabil'alamiin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta (Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah mengarahkan dan membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Ibunda tercinta yang tak pernah berhenti mendo'akan peneliti dalam setiap langkah yang dijalaninya, dan yang selalu mencurahkan kasih sayang serta dukungan yang tak dapat dibalas dengan apapun. Semoga karya kecil ini dapat membanggakan Ibunda yang berjuang seorang diri.
5. Kakak-kakak dan adik tercinta, yang selalu memberikan semangat dan saran serta nasihat terbaik selama ini. Semoga karya ini dapat membanggakan kalian.

6. Seluruh informan/narasumber yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi dan bersedia untuk memberikan data dan informasi serta berbagi pengalaman kepada peneliti.
7. Serta teman-teman *Public Relations* angkatan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kenangan suka dan dukanya.

Jakarta, 5 Agustus 2023



Faisal Fahmi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Faisal Fahmi
NIM : 44218120010
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta (Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)

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, 5 Agustus 2023

Yang menyatakan,


(Faisal Fahmi)

ABSTRAK

Nama : Faisal Fahmi
NIM : 44218120010
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta (Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)
Pembimbing : Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Kebutuhan pelayanan informasi melalui media sosial Instagram semakin hari semakin meningkat. Humas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik yang memanfaatkan media sosial Instagram pada akun @dkijakarta sebagai media informasi publik dalam hal mempublikasikan dan konten mempromosikan kegiatan, kebijakan terbaru, acara dan sebagainya.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta (Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta). Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan adalah wawancara. Sedangkan untuk keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data dari wawancara mendalam. Sedangkan untuk konsep menggunakan tahapan proses strategi Humas menurut Cutlip and Center.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehumasan Diskominfotik berperan sebagai *problem solving process facilitator, communicator facilitator dan technician*. Fungsi dan tujuan Humas memiliki peran untuk meliputi dan mendokumentasi setiap informasi yang diperoleh. Pertimbangan Humas dalam menggunakan media sosial adalah melalui perkembangan digitalisasi yang membuat kehumasan harus dapat menunjukkan adaptasi terhadap penggunaan media sosial.

Kata Kunci: Humas, Peran Humas, Media Sosial, Pengelolaan

ABSTRACT

Name : Faisal Fahmi
NIM : 44218120010
Study Program : *Public Relations*
Title Internship Report : Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta (Studi Kasus Pada Bidang Komunikasi Publik Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Provinsi DKI Jakarta)
Counsellor : Dr. Elly Yuliawati, M.Si

The need for information services through Instagram social media is increasing day by day. Public Relations of the Information and Statistics Communication Service which utilizes social media Instagram on the @dkijakarta account as a public information medium in terms of publishing and content promoting activities, the latest policies, events and so on. This research was conducted to analyze the Role of Public Relations in Managing Social Media Instagram @dkijakarta (Case Study in the Field of Public Communication at the DKI Jakarta Province Information and Communication Communication Service). The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The method used is interview. As for the validity of the data is done by triangulation of data from in-depth interviews. As for the concept of using the stages of the PR strategy process according to Cutlip and Center. The results of this study indicate that Discominfotik public relations acts as a problem-solving process facilitator, communicator facilitator and technician. The function and purpose of Public Relations has a role to cover and document any information obtained. The consideration of Public Relations in using social media is through the development of digitalization which makes public relations must be able to show adaptation to the use of social media.

Keywords: Public Relations, Role of Public Relations, Social Media, Management

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	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	8
1.2.1. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Kajian Teoritis	22
2.2.1. Teori Dependensi Efek Komunikasi Massa Melvin De Fleur.....	22
2.3. Humas	23
2.3.1. Peran Humas	25

2.3.2. Peran Humas Dalam Pengelolaan Media Sosial.....	28
2.3.3. Tujuan Humas.....	29
2.3.4. Fungsi Humas	30
2.3.5. Government Humas	31
2.4. Media Sosial	32
BAB III	38
METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Paradigma Penelitian	38
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Subyek Penelitian	41
3.4. Pemilihan Informan	42
3.5. Profil Informan	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1. Data Primer	45
3.5.2. Data Sekunder.....	46
3.6. Teknik Analisa Data	46
3.7. Teknik Uji Keabsahan Data.....	48
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.1.1. Sejarah Dinas Komunikasi, Informatika dan Stastik Provinsi DKI Jakarta	49
4.1.1.2. Lokasi Kantor Diskominfo Provinsi DKI Jakarta	51
4.1.2. Tugas Dan Fungsi Diskominfo Provinsi DKI Jakarta.....	51
4.1.2.1. Tugas.....	51
4.1.2.2. Fungsi.....	51
4.1.3. Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi DKI Jakarta	54
4.1.4. Visi Dan Misi Diskominfo Provinsi DKI Jakarta.....	54
4.1.5. Bidang Komunikasi Publik Diskominfo Provinsi DKI Jakarta.....	57

4.1.5.1. Seksi Pengelolaan Media Komunikasi Publik.....	59
4.1.5.2. Seksi Layanan Hubungan Media	59
4.1.5.3. Seksi Sumber Daya Komunikasi Publik.....	59
4.2. Hasil Penelitian	60
4.2.1. Fungsi Humas Diskominfo DKI Jakarta	61
4.2.2. Peran Humas Dalam Mengelola Media Sosial Instagram @dkijakarta	67
4.2.2.1. Peran Humas Diskominfo DKI Jakarta Sebagai Expert Presciber Communication.....	68
4.2.2.2. Peran Humas Diskominfo DKI Jakarta Sebagai Problem Solving Process Facilitator	70
4.2.2.3. Peran Humas Diskominfo DKI Jakarta Sebagai Communicator Facilitator	70
4.2.2.4. Peran Humas Diskominfo DKI Jakarta Sebagai Technician Communication.....	73
4.2.3. Latar Belakang Humas Diskominfo DKI Jakarta Dalam Menggunakan Media Sosial Instagram @dkijakarta.....	74
4.3. Pembahasan	76
1. Fungsi dan Tujuan Humas Diskominfo DKI Jakarta	76
2. Peran Humas Diskominfo Sebagai Expert Presciber Communication..	78
3. Peran Humas Diskominfo Sebagai Problem Solving Process Facilitator	80
4. Peran Humas Diskominfo Sebagai Communicator Facilitator	83
5. Peran Humas Diskominfo Sebagai Technician Communicator	85
6. Peran Humas Diskominfo Dalam Kaitannya Dengan Teori Dependensi Efek Komunikasi Massa Melvin De Fleur	86
7. Pertimbangan Humas Menggunakan Media Sosial Instagram	88
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1. Kesimpulan	91

5.2. Saran	93
5.2.1. Saran Akademis	93
5.2.2. Saran Praktis	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi DKI Jakarta.....	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bidang Komunikasi Publik Diskominfo DKI Jakarta	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Teks Wawancara Informan 1
- Lampiran 2 Teks Wawancara Informan 2
- Lampiran 3 Teks Wawancara Informan 3
- Lampiran 4 Teks Wawancara Informan 4
- Lampiran 5 Teks Wawancara Informan 5
- Lampiran 6 Teks Wawancara Informan 6
- Lampiran 7 Surat Permohonan Wawancara FIKOM Kepada Diskominfo
- Lampiran 8 Surat Persetujuan Penelitian Di Diskominfo
- Lampiran 9 Curriculum Vitae
- Lampiran 10 Tampilan Akun Instagram @dkijakarta
- Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara Dengan Staf Humas Diskominfo
- Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan *Followers* Akun Instagram @dkijakarta