



**PENGELOLAAN AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
@SAR\_NASIONAL OLEH HUMAS BADAN NASIONAL  
PENCARIAN DAN PERTOLONGAN (BASARNAS)  
SEBAGAI MEDIA INFORMASI PUBLIK**

**SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS**  
**NATASYA KUSUMA PUTRI**  
44217010175  
**MERCU BUANA**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Kusuma Putri  
NIM : 44217010175  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Akun Media Sosial Instagram  
@SAR\_Nasional Oleh Humas Badan Nasional  
Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) Sebagai Media  
Informasi Publik

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.

Jakarta, 31 Januari 2024



Natasya Kusuma Putri

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Natasya Kusuma Putri  
NIM : 44217010175  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Akun Media Sosial Instagram @SAR\_Nasional Oleh Humas Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) Sebagai Media Informasi Publik

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 I : Anindita, S.Pd., M.IKom. (  )  
NIDN : 0306018903  
Ketua Penguji : Dr. Ira Purwitasari, M.IKom (  )  
NIDN : 0302066903  
Penguji Ahli : Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos., M.Ed. (  )  
NIDN : 0316088201

Jakarta, 31 Januari 2024

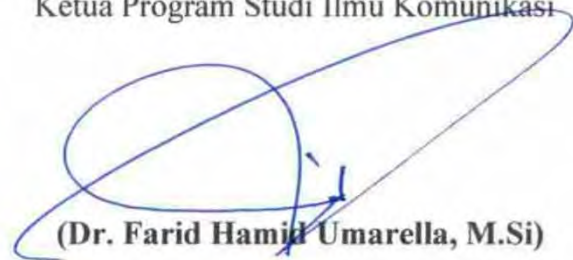
### Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

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

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

Nama : Natasya Kusuma Putri  
NIM : 44217010175  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Akun Media Sosial Instagram @SAR\_Nasional Oleh Humas Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) Sebagai Media Informasi Publik

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, 31 Januari 2024

Yang menyatakan,



Natasya Kusuma Putri

## ABSTRAK

Nama : Natasya Kusuma Putri  
NIM : 44217010175  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Akun Media Sosial Instagram @SAR\_Nasional Oleh Humas Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) Sebagai Media Informasi Publik  
Pembimbing : Anindita, S.Pd., M.IKom.

Kemudahan dalam mencari informasi dengan menggunakan internet, menjadikan media sosial sebagai salah satu sumber informasi yang paling dekat dengan masyarakat. Pemanfaatan media sosial dalam lingkup instansi pemerintah akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan akun media sosial Instagram @SAR\_Nasional oleh humas Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) sebagai media informasi publik. Penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme. Metode yang digunakan deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Peneliti menggunakan konsep pengelolaan media sosial *The Circular Model of SoMe* oleh Regina Luttrell dalam menganalisis pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Humas Basarnas.

Hasil penelitian menunjukkan melalui tahap *Share*, pemilihan media sosial Instagram sebagai media informasi publik menjadi pilihan tepat karena sesuai dengan target sasaran Humas Basarnas yaitu generasi milenial dan gen-Z. Tahap *Optimize*, Humas Basarnas belum melaksanakan perencanaan yang terjadwal dalam pembuatan konten selain informasi yang bersifat berita. Tahap *Manage*, Humas Basarnas tidak melakukan media monitoring secara menyeluruh untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh publik. Pada tahap *Engage*, *followers* @SAR\_Nasional tidak terlalu aktif untuk memberikan respon, ini membuat *engagement rate* rendah. Basarnas tidak memiliki *brand influencer* untuk mempengaruhi khalayaknya pada postingan yang dibagikan. Untuk mendukung publikasi di media sosial Instagram, Humas Basarnas memanfaatkan fitur di Instagram dan membuat konten yang diunggah memiliki ciri khas Basarnas.

**Kata kunci:** Humas, Basarnas, Instagram, Pengelolaan media sosial, *The Circular Model of SoMe*

## ABSTRACT

Name : Natasya Kusuma Putri  
NIM : 44217010175  
Study Program : Public Relations  
Title Internship Report : Management of the Social Media Instagram Account @SAR\_Nasional by Public Relations of The National Search and Rescue Agency (Basarnas) as a Public Information Media  
Counsellor : Anindita, S.Pd., M.IKom.

*The ease of finding information using the internet has made social media one of the sources of information closest to the community. By utilizing social media, the public will find it easier to get the latest information disseminated. To support this service, public relations practitioners or public relations (PR) carry out the role of cyber PR. The use of social media within the scope of government agencies will have a positive impact on improving the quality of public services.*

*The purpose of this study is to determine the management of the Instagram @SAR\_Nasional social media account by the public relations of the National Search and Rescue Agency (Basarnas) as a public information medium. This research uses the post-positivism paradigm. The method used is descriptive analysis with a qualitative approach. Data collection was carried out by in-depth interviews and participatory observation. Researchers used the concept of social media management The Circular Model of SoMe by Regina Luttrell in analyzing Instagram social media management carried out by Basarnas Public Relations.*

*The results showed that through the Share stage, the selection of Instagram social media as a public information medium was the right choice because it was in accordance with the target audience of Basarnas Public Relations, namely the millennial generation and gen-Z who have an interest in the humanitarian field. At the Optimize stage, Basarnas Public Relations has not carried out scheduled planning in creating content other than news. At the Manage stage, Basarnas Public Relations does not conduct thorough media monitoring to find out the information needed by the public. At the Engage stage, @SAR\_Nasional followers are not very active in responding, this makes the @SAR\_Nasional engagement rate low. This is not proportional to the number of followers @SAR\_Nasional which has reached 194 thousand. Basarnas does not have brand influencers to influence its audience on shared posts. To support publications on Instagram social media @SAR\_Nasional, Basarnas Public Relations utilizes features on Instagram and makes the uploaded content has the characteristics of Basarnas.*

**Keywords:** *Public relations, Basarnas, Instagram, Media social managemet, The Circular Model of SoMe*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Pengelolaan Akun Media Sosial Instagram @SAR\_Nasional oleh Humas Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) sebagai Media Informasi Publik”.

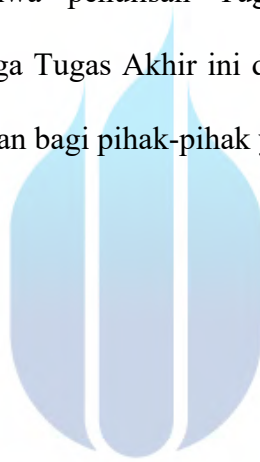
Terwujudnya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga maupun pemikiran, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih yang mendalam kepada:

1. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom, selaku dosen pembimbing peneliti atas segala masukan saran, kritik dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ayah tercinta Bapak Sumantri, S.A.P., dan Ibu terkasih Ema Sukmawati yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat untuk peneliti.
5. Luthfan Hanif Pallevi, Azhar Rahman, Gemalita Dewi Raharjo, Dian Nuraeni dan Saskia Nitipraja, kerabat yang selalu memberikan

motivasi dan mau meluangkan waktunya untuk berbagi pemikiran agar penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.

6. Eko Budi Waluyo yang memberikan gagasan selama proses penyusunan hingga selesainya penelitian penulis.
7. Semua pihak yang telah memberi bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

Peneliti sadar bahwa penulisan Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan. Namun, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang memerlukan.



Jakarta, 31 Januari 2024

Natasya Kusuma Putri  
NIM. 44217010175

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	18
2.2.1 Komunikasi .....	18
2.2.2 Hubungan Masyarakat .....	19
2.2.3 Humas Pemerintah .....	19
2.2.4 Peran Humas Pemerintah .....	21
2.2.5 Fungsi Humas Pemerintah .....	22
2.2.6 Media Baru.....	23
2.2.7 Media Sosial.....	24
2.2.8 Karakteristik Media Sosial.....	25
2.2.9 Instagram.....	27
2.2.10 Pengelolaan Media Sosial .....	28

2.2.11	Informasi Publik.....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1.	Paradigma Penelitian.....	33
3.2.	Metode Penelitian.....	33
3.3.	Subjek Penelitian.....	34
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.	Teknik Analisis Data.....	37
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.1.	Sejarah Basarnas.....	40
4.1.2.	Visi Basarnas.....	43
4.1.3.	Misi Basarnas.....	43
4.1.4.	Struktur Organisasi.....	44
4.2.	Hasil Penelitian.....	45
4.2.1.	Pengelolaan Akun Instagram Basarnas @SAR_Nasional.....	46
4.2.2.	Tahap Share pada Pengelolaan Akun Instagram @SAR_Nasional.....	52
4.2.3.	Tahap Optimize pada Pengelolaan Instagram @SAR_Nasional....	53
4.2.4.	Tahap Manage pada Pengelolaan Instagram @SAR_Nasional.....	55
4.2.5.	Tahap Engage pada Pengelolaan Instagram @SAR_Nasional.....	59
4.3.	Pembahasan.....	66
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1.	Kesimpulan.....	71
5.2.	Saran.....	72
5.2.1.	Saran Akademis.....	72
5.2.2.	Saran Praktis.....	73
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	14
------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Persentase alasan masyarakat dalam menggunakan internet menurut We Are Social .....	1
Gambar 2 Tampilan akun Instagram @SAR_Nasional .....	4
Gambar 3 Pemberitaan proses evakuasi korban gempa di Cianjur oleh Basarnas.....	5
Gambar 4 Konsep <i>The Circular Model of SoMe</i> oleh Regina Lutrell .....	29
Gambar 5 Struktur Organisasi Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas).....	44
Gambar 6 Struktur Organisasi Biro Hubungan Masyarakat dan Umum Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas).....	45
Gambar 7 Profil Akun Instagram Basarnas @SAR_Nasional.....	46
Gambar 8 Akun Instagram @SAR_Nasional bergabung dengan Instagram pada Agustus 2015 dan mendapat centang biru ( <i>verified</i> ) pada Agustus 2018 .....	47
Gambar 9 Perkembangan dan variasi konten pada akun @SAR_Nasional selama tahun 2023 .....	52
Gambar 10 Tanggapan komentar pada unggahan akun @SAR_Nasional pada bulan November 2023 .....	57
Gambar 11 Salah satu unggahan <i>followers</i> yang di <i>repost</i> oleh akun @SAR_Nasional .....	58
Gambar 12 Tampilan konten Basarnas dengan <i>tone</i> warna mencirikan identitas Instansi .....	60