



**AKTIVITAS KOMUNIKASI HUMAS KOTA TANGERANG
MELALUI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM*
@HUMAS_TANGERANG_KOTA DALAM MEMBENTUK
CITRA PEMERINTAHAN KOTA TANGERANG**



SKRIPSI

ANGGA RIFQI PRATAMA

44219010139

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

JAKARTA

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angga Rifqi Pratama
NIM : 44219010139
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Humas Kota Tangerang Melalui Media Sosial Instagram @humas_tangerang_kota Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Kota Tangerang

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, 15 Juli 2024



(Angga Rifqi Pratama)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Angga Rifqi Pratama
NIM : 44219010139
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Humas Kota Tangerang
Melalui Media Sosial *Instagram*
@humas_tangerang_kota Dalam Membentuk Citra
Pemerintahan Kota Tangerang

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. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si
NIDN : 0330077301



Ketua Penguji : Prof. Dr. Nur Kholisoh, M.Si
NIDN : 0306047001



Penguji Ahli : Wiyanto H, M.IKom
NIDN : 0330019002



Jakarta,
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, 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 : Angga Rifqi Pratama
NIM : 44219010139
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Aktivitas Komunikasi Humas Kota Tangerang Melalui Media Sosial *Instagram* @humas_tangerang_kota Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Kota Tangerang

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, 15 Juli 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Angga Rifqi Pratama)

ABSTRAK

Nama : Angga Rifqi Pratama
NIM : 44219010139
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : *Aktivitas Komunikasi Humas Kota Tangerang Melalui Media Sosial Instagram @humas_tangerang_kota Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Kota Tangerang*
Pembimbing : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si

Penelitian ini merupakan analisis kualitatif terhadap aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kota Tangerang melalui akun *Instagram @humas_tangerang_kota*, dengan tujuan utama membentuk citra positif Pemerintahan Kota Tangerang. Dalam penelitian ini, pesan yang disampaikan, hambatan yang dihadapi, dan tujuan dari aktivitas komunikasi tersebut menjadi fokus utama. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun *Instagram* tersebut secara aktif menggunakan strategi seperti agenda setting mingguan, riset isu melalui media massa dan media sosial, serta rilis aktivitas pimpinan untuk mencapai tujuan membangun citra positif. Meskipun menghadapi hambatan seperti respons cepat terhadap kebutuhan informasi masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia, aktivitas komunikasi ini tetap konsisten dalam memberikan informasi yang jelas dan terperinci kepada masyarakat, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks pembangunan kota.

Kata Kunci: *Aktivitas Komunikasi, Pesan, Hambatan, Tujuan, Citra, Instagram*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Name : Angga Rifqi Pratama
NIM : 44219010139
Study Program : Communication Studies
Thesis Report Title : Communication Activities of Tangerang City Public Relations through Instagram Social Media @humas_tangerang_kota in Shaping the Image of the Tangerang City Government
Counsellor : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si

This research is a qualitative analysis of communication activities carried out by Tangerang City Public Relations through @humas_tangerang_kota Instagram account, with the main aim of forming a positive image of the Tangerang City Government. In this study, the message conveyed, the obstacles faced, and the purpose of the communication activity became the main focus. The research method used is descriptive, with informants selected through purposive sampling techniques. The results showed that the Instagram account actively uses strategies such as weekly agenda setting, issue research through mass media and social media, and the release of leadership activities to achieve the goal of building a positive image. Despite facing obstacles such as rapid response to people's information needs and limited human resources, this communication activity remains consistent in providing clear and detailed information to the community, as well as strengthening the relationship between Government and community in the context of urban development.

Keywords: Communication Activity, Message, Obstacles, Goals, Images, Instagram

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Kualitatif yang berjudul “Aktivitas Komunikasi Humas Kota Tangerang Melalui Media Sosial *Instagram* @Humas_Tangerang_Kota Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Kota Tangerang” dengan baik, untuk memenuhi syarat kelulusan program Strata 1 dalam jurusan Ilmu Komunikasi, fakultas *Public Relations*, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini, peneliti hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar setiap proses dari kegiatan penyusunan skripsi tugas akhir ini berjalan dengan lancar.
2. Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si, selaku dosen pembimbing saya dan selaku wakil ketua dekan program ilmu komunikasi mercu buana terimakasih atas ketersediaan ibu sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan banyak dukungan kepada saya. Baik berupa saran, masukan, semangat, motivasi yang diberikan selama proses bimbingan.
3. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana Jakarta, yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan, arahan, dan waktunya untuk kami para Mahasiswa.
6. Bapak Mualim, SS dan Ibu Niken Yulianti Kusumaningtyas, S.I.P selaku narasumber dari bagian PROKOMP Kota Tangerang.
7. Kepada seluruh anggota bagian PROKOMP Kota Tangerang yang telah memfasilitasi peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Terimakasih kepada teman kerabat peneliti yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada peneliti.

Dalam penyusunan skripsi tugas akhir ini, penulis telah berusaha menyusun sebaik mungkin, namun penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam

penyusunan skripsi tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Semoga skripsi tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca dan juga bagi penulis untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Jakarta, 23 Agustus 2023



(Angga Rifqi Pratama)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN 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 GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teoritis	21
2.2.1 Komunikasi	21
2.2.2 <i>Public Relations</i>	23
2.2.3 Media Baru.....	25
2.2.4 Citra.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Subyek Penelitian	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Kota Tangerang.....	35
4.1.2	Profil Pemerintah Kota Tangerang	37
4.1.3	Gambaran Umum Bagian PROKOMP Kota Tangerang	39
4.2	Hasil Penelitian.....	42
4.2.1	Gambaran Profil Narasumber	42
4.2.2	Hasil Wawancara	43
4.2.2.1	Aktivitas Komunikasi Melalui Media Sosial <i>Instagram</i>	43
4.2.2.2	Pesan Dalam Aktivitas Komunikasi	48
4.2.2.3	Hambatan Dalam Aktivitas Komunikasi	50
4.2.2.4	Tujuan Dalam Aktivitas Komunikasi	52
4.3	Pembahasan	54
4.3.1	Aktivitas Komunikasi Melalui Media Sosial <i>Instagram</i>	55
4.3.2	Pesan Dalam Aktivitas Komunikasi	57
4.3.3	Hambatan Dalam Aktivitas Komunikasi	61
4.3.4	Tujuan Dalam Aktivitas Komunikasi.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
5.2.1	Saran Akademis	66
5.2.2	Saran Praktis	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Instagram PROKOMP Kota Tangerang.....	3
Gambar 1. 2 Konten Instagram Humas Kota Tangerang.....	4
Gambar 1. 3 Instagram Humas Kota Tangsel.....	6
Gambar 1. 4 Data Pengguna Instagram 2024.....	9



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 20



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Wawancara dan Transkrip Wawancara	70
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	76
Lampiran 3. Permohonan Wawancara	77
Lampiran 4. Curriculum Vitae	78

