

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

**FUNGSI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BADAN KEPEGAWAIAN
NEGARA (BKN) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK
MELALUI AKUN RESMI *INSTAGRAM* @bkngoidofficial**



Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya

**Oleh :
MUTIARA NOVREZIANOOR FATIMAH
4123164143**

**PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JANUARI
2020**

MUTIARA NOVREZIANOOR FATIMAH (4123164143)

**FUNGSI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI AKUN RESMI INSTAGRAM @bkngoidofficial : Halaman: 76, Lampiran: 8, Ref. 6
Buku: 2011-2017, Jurnal: 13, Peraturan Pemerintah Indonesia: 6,
Sumber lain: 2. Tugas Akhir Karya Ilmiah, Januari 2020**

ABSTRAK

Penggunaan internet untuk menunjang kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh Biro Humas Kepagawaian Negara (BKN) salah satunya melalui media sosial *Instagram* BKN. Sebagai komunikator publik, fungsi humas pemerintah harus mensosialisasikan menyebarkan kebijakan instansinya, memberikan pelayanan, menyebarkan pesan atau informasi di media sosial Instagram serta mengedukasi masyarakat mengenai kebijakan. Namun apakah Humas juga bertindak sebagai mediator yang proaktif dalam memberikan dan menjembatani kepentingan instansi pemerintah dan menampung aspirasi saran yang diberikan publiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan media sosial Instagram sebagai media penyampaian informasi publik oleh Humas BKN.

Penelitian ini menggunakan teori Amy Reitz (2012) dalam "*Social Media's Function Organizations: A Functional Analysis Approach*" mengemukakan empat fungsi *social* berdasarkan :mempertahankan identitas organisasi, kesempatan dalam membangun hubungan, kemampuan untuk mengontrol manajemen isu, dan kesempatan untuk mempromosikan CSR

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui proses wawancara kepada 2 informan dan dokumentasi dari media sosial Instagram BKN dan peraturan pemerintah. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyaji data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan telah melakukan organisasi fungsi media sosial dalam pendekatan fungsional yang baik kepada masyarakat dan followers media sosial BKN membangun kepercayaan publik melalui jalur komunikasi dapat dilakukan dengan dua hal yaitu dengan menunjukkan hasil kerja nyata dan menyusun strategi komunikasi efektif dengan publiknya

Berdasarkan hasil penelitian tersebut media sosial *Instagram* BKN perlu menanggapi tentang pendapat baik kritik dan saran oleh followers terhadap pelaksana pembangunan dan pengambil kebijakan dan pendayagunaan aparatur negara. Begitu juga peran masyarakat maupun *followers* sebagai objek yang menikmati pelaksanaan pembangunan dan pelaksanaan kebijakan.

Kata kunci : *Social Media's Function Organizations: A Functional Analysis Approach* , Humas Pemerintah, keterbukaan Informasi publik.

MUTIARA NOVREZIANOOR FATIMAH (4123164143)
FUNGSI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI AKUN RESMI INSTAGRAM @bkngoidofficial : Pages: 76, Appendix: 8, Ref 6 books:2011-2017, Journal: 13, Indonesian Government Regulations: 6, Other sources: 2. Final Project Scientific Work, January 2020

ABSTRACT

The use of the internet to support public relations activities is carried out by Public Relations of Badan Kepegawaian Negara, one of which is through BKN Instagram social media. As a public communicator, the public relations function of the government must disseminate the spread of institutional policies, provide services, disseminate messages or information on Instagram social media and educate the public about the policy. given by the public. This study aims to determine the management of Instagram social media as a medium for the delivery of public information by BKN Public Relations.

This study uses the theory of Amy Reitz (2012) in "Social Media Function Organizations: Functional Analysis Approach" suggests four social functions based on: maintaining organizational identity, opportunities in building relationships, the ability to control issue management, and opportunities to promote CSR

This research uses descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques through the interview process to 2 informants and documentation from social media Instagram BKN and government regulations. Data analysis techniques using data reduction, data presenters, and drawing conclusions.

The results showed that the organization of social media functions in a good functional approach to the community and social media followers of BKN to build public trust through communication can be done with two things, namely by showing tangible work and developing effective communication strategies with the public.

Based on the results of the research Instagram social media BKN needs to create content about the opinions of both critics and suggestions by followers of the implementers of development and policy makers and the utilization of the state apparatus. Likewise the role of the community and followers as objects who enjoy the implementation of development and implementation of policies.

Keywords: *Social Media's Function Organizations: A Functional Analysis Approach*, Government Public Relations, Public Information Openness.

LEMBAR ORISINALITAS



PROGRAM STUDI D-III HUBUNGAN MASYARAKAT FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Dengan ini Penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan Judul FUNGSI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI AKUN RESMI INSTAGRAM @bkngoidofficial benar-benar hasil karya pribadi dan sudah mengikuti penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Tugas Akhir Karya Ilmiah ini, maka penulis sanggup menerima sanksi yang telah ditentukan.

Jakarta, Januari 2020



Mutiara N...



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mutiara Nouratianoor Fatimah
NIM : 4123164143
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial / Hubungan Masyarakat
Alamat email : Nonrezi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (Tugas Akhir)

yang berjudul :

FUNGSI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BADAN KEPERAWAAN
NEGARA (BKN) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELAWI
AKUN RESMI INSTAGRAM @bkn.go.id.official

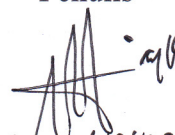
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Februari 2020

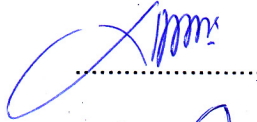
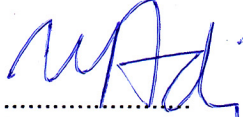
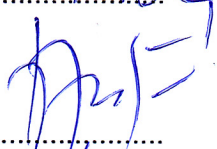
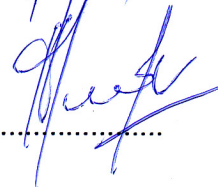
Penulis


(Mutiara Nourati)
nama dan tanda tangan

TUGAS AKHIR KARYA ILMIAH

NAMA : Mutiara Novrezianoor Fatimah
NIM : 4123164143
JUDUL : FUNGSI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) DALAM KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK MELALUI AKUN RESMI INSTAGRAM @bkngoidofficial

TIM PENGUJI

| No. | Nama Tanggal | Tanda Tangan |
|-----|---|--|
| 1. | <u>Asep Soegiarto, M.Si</u> Ketua Sidang |  |
| 2. | <u>Wasono Adi, MPC</u> Pembimbing |  |
| 3. | <u>Wina Puspita Sari, M.Si</u> Penguji Ahli |  |
| 4. | <u>Menati Fajar Rizki, M.I.Kom</u> Sekretaris Sidang |  |

Lulus Sidang, Januari 2020

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin. Segala puji bagi Allah Rabb pemelihara semesta alam penulis persembahkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah (TAKI) Fungsi Media Sosial Instagram Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam Keterbukaan Informasi Publik melalui Akun Resmi media sosial *Instagram @bkngoidofficial* " sebagai Tugas Akhir untuk mendapatkan gelar Ahli Madya DIII Hubungan Masyarakat. Serta tak lupa juga untuk Orang tua penulis, yang senantiasa berdo'a dan mendukung penulis dengan moril dan materilnya.

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Komarudin, M.Si. Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Dr.Umasih,M,Hum.Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
3. Asep Soegiarto, M.Si, Koordinator Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta
4. Wasono Adi, MPC, Dosen Pembimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Karya Ilmiah dengan baik
5. Seluruh Dosen Program Studi D-III Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
6. Ary Daryanto, S. Sos, selaku pembimbing PKL penulis yang memberikan saran dan bimbingannya selama menyusun.

7. Kepada kedua orang tua dan saudara-saudara penulis yang selalu memberikan dukungan dan Mendoakan .
8. Serta sahabat-sahabat penulis yang setia memberikan dukungan serta saran , Dinda, Dwi, Fira, Septi,Keke,Sifa,Migu,Sisi,Natasya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir Karya Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga Tugas Akhir Karya Ilmiah ini dapat membawa manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, Januari 2020

Penulis

Mutiara Novrezianoor Fatimah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| LEMBAR ORISINALITAS | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat penelitian | 10 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 10 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Kajian Penelitian Sebelumnya..... | 11 |
| 2.2 Kerangka Konsep..... | 15 |
| 2.2.1 Humas Pemerintah (<i>Government Public Relations</i>)..... | 15 |

| | |
|--|---------------|
| 4.2.4 Media sosial <i>Instagram</i> untuk Kesempatan mempromosikan <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> | 52 |
| 4.3 Pembahasan | 54 |
| 4.3.1 Mempertahankan Identitas media sosial Instagram BKN..... | 54 |
| 4.3.2 Kesempatan dalam membangun Hubungan dengan <i>Followers</i> | 55 |
| 4.3.3 Kemampuan untuk mengontrol manajemen isu di media sosial Instagram BKN..... | 59 |
| 4.3.4 Media sosial Instagram untuk Kesempatan mempromosikan <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> | 60 |
| 4.4 Tabulasi..... | 62 |
| BAB V PENUTUP | lxxii |
| 5.1 Kesimpulan..... | lxxii |
| 5.2 Saran..... | lxxiii |
| DAFTAR PUSTAKA | lxxiv |
| LAMPIRAN | lxxvii |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Perbandingan Tinjauan Penelitian | 11 |
| Tabel 4. 1 Tabulasi Perbandingan Hasil Wawancara Model Komunikasi Termediasi Komputer Humas BKN dalam Penyampaian Informasi Publik melalui Akun Resmi Instagram @bkngoidofficial | 62 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----------|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian..... | Ixxviii |
| Lampiran 2 FOTO HASIL WAWANCARA..... | Ixxix |
| Lampiran 3 TRANSKRIP WAWANCARA | Ixxx |
| Lampiran 4 TRANSKRIP WAWANCARA | Ixxxv |
| Lampiran 5 Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2012..... | Ixxxvii |
| Lampiran 6 Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 13 Tahun 2013..... | Ixxxviii |
| Lampiran 7 Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2014..... | Ixxxix |
| Lampiran 8 Rencana Strategis Badan Kepegawaian Negara periode 2015-2019..... | x |
| Lampiran 9 Curriculum Vitae | Ixxxviii |