

**MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DALAM MEMBENTUK CITRA
INSTANSI SUKU DINAS KEBUDAYAAN KABUPATEN ADMINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU**

(Studi Deskriptif Pada Akun Instagram @sudinkebudayaankepseribu)



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh:

Putri Dwi Rizni Ananda

1410619005

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta

**ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

ABSTRAK

Putri Dwi Rizni Ananda (1410619005), Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Citra Instansi Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, Skripsi, 2024 : 151 Halaman; 12 Buku; 1 Dokumen Negara; 13 Jurnal.

Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu baru berdiri sendiri selama tiga tahun, sehingga memanfaatkan akun @sudinkebudayaankepseribu sebagai media untuk memberikan informasi dan berinteraksi kepada publik serta membangun citra positif bagi instansi. Namun akun @sudinkebudayaankepseribu terlihat jarang menanggapi umpan balik yang diberikan oleh pengikut pada akun @sudinkebudayaankepseribu. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akun @sudinkebudayaankepseribu dalam membentuk citra Instansi Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

Citra dapat terbentuk dengan pengalaman publik ketika berhubungan dengan instansi serta berbagai informasi yang di dapatkan melalui media. Adanya media sosial juga membuat masyarakat lebih aktif mengawasi jalannya layanan publik. Menurut Gohar F. Khan pelayanan yang diberikan melalui media sosial secara garis besar dapat dikategorikan dalam tiga tahap, yaitu sosialisasi informasi, kolaborasi sosial massal, dan transaksi sosial. Namun pembahasan terkait transaksi sosial berada diluar cakupan materi. Berkaitan dengan media sosial, maka penelitian ini menggunakan teori media baru.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian kualitatif dan strategi penelitian berupa deskriptif. Data primer diperoleh dengan mewawancarai Kepala Tim Pengelola Media Sosial sebagai *key informan*, dan tiga informan lainnya yaitu admin akun @sudinkebudayaankepseribu, *followers*, dan juga seorang Social Media Strategist, sedangkan data sekunder didapatkan dari observasi *nonparticipant* yang dimana peneliti mengamati informasi-informasi yang diunggah serta isi

konten dan *feedback* yang diberikan oleh pengikut pada akun @sudinkebudayaankepseribu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun @sudinkebudayaankepseribu digunakan sebagai saluran informasi dan partisipatif untuk meningkatkan kesadaran *followers* dan memungkinkan *followers* untuk memantau kegiatan instansi dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu melalui akun @sudinkebudayaankepseribu. Selain itu akun @sudinkebudayaankepseribu digunakan untuk mendorong kolaborasi massal antar pemerintah dan juga masyarakat. Namun akun @sudinkebudayaankepseribu belum pernah berkolaborasi massal diantara berbagai instansi pemerintah dan industri.

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu memanfaatkan Akun @sudinkebudayaankepseribu sudah melewati tahap sosialisasi informasi dan sampai pada tahap kolaborasi sosial massal meskipun harus lebih dioptimalkan lagi dalam penggunaan akun @sudinkebudayaankepseribu.

Kata kunci: Media sosial, Citra, Instansi Pemerintahan

ABSTRACT

Putri Dwi Rizni Ananda (1410619005), Instagram Social Media in Shaping the Image of Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu, Thesis, 2024: 151 Pages; 12 Books; 1 State Document; 13 Journals.

Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu has only been independent for three years, so it uses the @sudinkebudayaankepseribu account as a medium to provide information and interact with the public as well as build a positive image for the agency. However, the @sudinkebudayaankepseribu account rarely seems to respond to feedback provided by followers on the @sudinkebudayaankepseribu account. Therefore, this research aims to find out how the @sudinkebudayaankepseribu account shapes the image of Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

Image can be formed by public experience when dealing with agencies as well as various information obtained through the media. The existence of social media also makes people more active in monitoring the running of public services. According to Gohar F. Khan, services provided via social media can be broadly categorized into three stages, namely information socialization, mass social collaboration, and social transactions. However, discussions related to social transactions are beyond the scope of the material. Regarding social media, this research uses new media theory.

This research uses a constructivist paradigm with qualitative research methods and descriptive research strategies. Primary data was obtained by interviewing the Head of the Social Media Management Team as a key informant, and three other informants, namely the account admin @sudinkebudayaankepseribu, followers, and also a Social Media Strategist, while secondary data was obtained from non-participant observation where the researcher observed the uploaded information and fill in the content and feedback provided by followers on the @sudinkebudayaankepseribu account.

The research results show that the @sudinkebudayaankepseribu account is used as an information and participatory channel to increase followers' awareness and enable followers to monitor agency activities and participate in the activities of Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu via the @sudinkebudayaankepseribu account. Apart from that, the @sudinkebudayaankepseribu account is used to encourage mass collaboration between the government and society. However, the @sudinkebudayaankepseribu naccount has never had mass collaboration between various government agencies and industry.

In this research, it can be concluded that Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu utilizing the @sudinkebudayaankepseribu account has passed the information dissemination stage and reached the stage of mass social collaboration, although the use of the @sudinkebudayaankepseribu account must be further optimized.

Keywords: Social media, Image, Government Agencies



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Dwi Rizni Ananda

NIM : 1410619005

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul KA : Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Citra Instansi Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu (Studi Deskriptif Pada Akun Instagram @sudinkebudayaankepseribu)

Dengan ini menyatakan bahwa saya memastikan Karya Ilmiah saya yang berjudul **“Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Citra Instansi Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu (Studi Deskriptif Pada Akun Instagram @sudinkebudayaankepseribu)”** merupakan karya saya sendiri. Saya memastikan bahwa Karya Ilmiah saya ini bukan merupakan hasil tiruan, saduran, atau terjemahan dari karya orang lain.

Jika di kemudian hari Karya Ilmiah saya melanggar ketentuan orisinalitas, saya siap menerima sanksi yang diberikan oleh pihak program studi maupun pihak universitas.

Jakarta, 17 Desember 2023



Putri Dwi Rizni Ananda

NIM. 1410619005

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan
judul : Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Citra Instansi
Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan
Seribu
(Studi Deskriptif Pada Akun Instagram
@sudinkebudayaankepseribu)

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing 1

Tanda tangan

Tanggal

Marisa Puspita Sary, S.Sos., M.Si
NIP. 197803182008012010



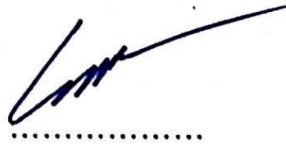
19/01/2024

Dosen Pembimbing 2

Tanda tangan

Tanggal

Dr. Elisabeth Nugrahaeni P, M.Si
NIP. 197311152006042001



19/01/2024

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Dini Safitri, M.Si
NIP. 198402062010122002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/Dekan Fakultas Ilmu Sosial



No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Dini Safitri, M.Si. NIP. 198402062010122002 Ketua Sidang		16/01/2024
2	Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si. NIP. 197311212006042001 Penguji Ahli		21/01/2024
3	Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si. NIP. 197403092005012001 Sekretaris Sidang		19/01/2024
4	Marisa Puspita Sary, M.Si. NIP. 197803182008012010 Dosen Pembimbing 1		19/01/2024
5	Dr. Elisabeth Nugrahaeni P., M.Si. NIP. 197311152006042001 Dosen Pembimbing 2		19/01/2024



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 : Putri Dwi Rizni Ananda
NIM : 1410619005
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Ilmu Komunikasi
Alamat email : putriarizni@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 (.....)

yang berjudul :

Media Sosial Instagram Dalam Membentuk Citra Instansi Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten

Administrasi Kepulauan Seribu (Studi Deskriptif Pada Akun Instagram @sudinkebudayaankepseribu)

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 , 25 Januari 2024

Penulis

(Putri Dwi Rizni Ananda)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua, kakak, adik, dan sahabat yang telah memberikan dukungan.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, serta peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada kedua orang tua serta adik dan kakak yang telah memberikan dukungan moril maupun material kepada peneliti.

Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Firdaus Wajdi, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Serta jajaran Dekanat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta. Dr. Kurniawati, M.Si., selaku Wakil Dekan I FIS UNJ, Dr. Aris Munandar, M.Si., selaku Wakil Dekan II FIS UNJ, dan Dr. Abdul Haris F., M.Si., selaku Wakil Dekan III FIS UNJ
3. Dr. Dini Safitri, S.Sos., M.Si, CPR selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta. Beserta dosen-dosen Prodi Ilmu Komunikasi UNJ, Dr. Kinkin Yuliaty SP, M.Si., CICS, CPR, Dr. Elisabeth Nugrahaeni Prananingrum, M.Si., Dr. Wiratri Anindhita, M.SC, CPR, Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si., CPR, Marisa Puspita Sary, M.Si., Maulina Larasati Putri, S.Sos, M.I.Kom. CPR., serta Nada Arina Romli, M.I.Kom., CPR yang telah memberikan dukungan kepada peneliti
4. Nada Arina Romli, M.I.Kom.,CPR selaku Koordinator Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan dalam mengerjakan skripsi dan dukungan kepada peneliti.
5. Marisa Puspita Sary, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam mengerjakan skripsi serta memberikan dukungan kepada peneliti
6. Dr. Elisabeth Nugrahaeni Prananingrum, M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan

bimbingan dalam mengerjakan skripsi serta memberikan dukungan kepada peneliti

7. Teman-teman Prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2019
8. Serta semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat kekurangan dari materi ataupun cara penyajiannya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Jakarta, 17 Desember 2023

Peneliti,



Putri Dwi Rizni Ananda

NIM. 1410619005

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Pustaka Terdahulu	12
B. Perspektif Teoritis.....	34
C. Tinjauan Konseptual	35
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Paradigma Penelitian	43
B. Metode Penelitian	44
C. Strategi Penelitian.....	45
D. Unit Analisis	46
E. Subjek Penelitian	47
F. Teknik Pengambilan Data.....	51

G. Teknik Analisis Data	53
H. Teknik Keabsahan Data.....	56
I. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Gambaran Umum	60
B. Hasil penelitian	62
C. Pembahasan Penelitian	119
D. Pengkodean (<i>Coding</i>).....	133
E. Teknik Keabsahan Data.....	140
BAB V PENUTUP.....	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	148
DAFTAR PUSTAKA.....	150
LAMPIRAN PENELITIAN.....	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Substruktur Organisasi Dinas Kebudayaan Dki Jakarta Tahun 2022	4
Gambar 1. 2 Profile Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu	5
Gambar 2. 1 Proses Terbentuknya Citra Menurut Hawkins, Best Dan Coney	42
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Suku Dinas Kebudayaan Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.	49
Gambar 4. 1 Profil Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu	66
Gambar 4. 2 Halaman Reels Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu	67
Gambar 4. 3 Unggahan Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu Yang Berkaitan Dengan Kegiatan	70
Gambar 4. 4 Caption Salah Satu Unggahan Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu.....	73
Gambar 4. 5 Unggahan Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu Yang Menggunakan Icon Daeng Shole	75
Gambar 4. 6 Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu Tidak Menanggapi Umpan Balik	77
Gambar 4. 7 Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu Menanggapi Umpan Balik	78
Gambar 4. 8 Bentuk Transparansi Yang Diberikan Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu.....	89
Gambar 4. 9 Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu Merepost Story Followers.....	94
Gambar 4. 10 Akun Instagram @Sudinkebudayaankepseribu Merepost Unggahan @Disbuddki	104
Gambar 4. 11 Penggunaan Fitur Collaboration Post Bersama Akun Instagram Dinas Kebudayaan Dki Jakarta	107
Gambar 4. 12 Model Pemanfaatan Pemerintah 2.0.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Akun Instagram Instansi Pemerintahan Bidang Kebudayaan Di Dki Jakarta	2
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 3. 1 Daftar Informan.....	48
Tabel 4. 1 Daftar Informan.....	61

