



UNIVERSITAS NASIONAL

**INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH
DAERAH DALAM PELAYANAN BIDANG KEHUMASAN**

(Studi pada akun *Instagram* @diskominfodepok)

SKRIPSI

Imam Syamil

203516516333

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2024



NATIONAL UNIVERSITY

**REGIONAL GOVERNMENT INFORMATION AND PUBLIC
COMMUNICATION IN PUBLIC RELATIONS SERVICES**

(study on instagram account @diskominfodepok)

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science (S.I.Kom)

Imam Syamil

203516516333



UNIVERSITAS NASIONAL

**INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH
DAERAH DALAM PELAYANAN BIDANG KEHUMASAN
(Studi pada akun *Instagram* @diskominfodepok)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

Imam Syamil

203516516333

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Syamil

NPM : 203516516333

Judul Skripsi : Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Bidang kehumasan (Studi pada akun *Instagram* @diskominfodepok)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 08 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,

UNIVERSITAS NASIONAL



Imam Syamil



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Imam Syamil
NPM : 203516516333
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentras : *Public Relations*
Judul Skripsi : Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah
dalam Pelayanan Bidang Kehumasan (studi pada akun
Instagram @diskominfo Depok)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

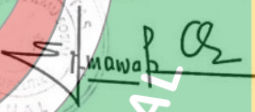
Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 05 Maret 2024

Dosen Pembimbing,


Prof. Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.

Dekan


Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Imam Syamil

NPM : 203516516333

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah
dalam Pelayanan Bidang Kehumasan (studi pada akun
Instagram @diskominfo Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Penguji I : Drs. Adi Prakosa, M.Si.

Penguji II : Prof. Dr. Dra. Lely Arriane, M.Si.

Ditetapkan : Jakarta

Tanggal : 08 Maret 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inofrmasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Bidang Kehumasan (studi pada akun *Instagram @diskominfodepok*)”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar, tanpa bantuan serta dukungan dari semua pihak yang telah membantu selama penulis melakukan proses penulisan skripsi ini. Oleh karenanya, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing penelitian yaitu, Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati untuk menyelesaikan penelitian. Selanjutnya pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Djujur Luciana, S.Sos., M.Si dan Nursatyo S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si., selaku dosen Pembimbing skripsi saya, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing penulis, memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, dan dorongan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa adanya ilmu pengetahuan dari beliau, saya tidak yakin skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Drs. Ambia B. Boestam, M.Si., selaku dosen penguji sidang seminar proposal penelitian, yang telah menyempatkan waktu senggang beliau untuk menghadiri siding penelitian dan telah membantu dalam menguji penelitian yang dilakukan

6. Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si., dan Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku ketua sidang dan juga dosen penguji sidang skripsi yang telah menyempatkan waktunya untuk menghadiri sidang penelitian dan telah membantu dalam menguji penelitian yang dilakukan.
7. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku dosen penguji siding hasil penelitian, yang telah menyempatkan waktu senggang beliau untuk menghadiri siding penelitian dan telah membantu dalam menguji penelitian yang dilakukan
8. Seluruh jajaran *staff* dan dosen Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama penulis berkuliah di Universitas Nasional.
9. Untuk kedua Orang Tuaku tercinta yaitu Bapak Indrayatna Kurniawan dan ibunda Ety Subekti, dengan segala hormat, dan rasa terima kasih yang tiada hingga ku persembahkan skripsi ini kepada abi dan umi yang telah memberikan kasih sayang, dukungan segala bentuk materil dan non materil. Semoga ini menjadi langkah awal penulis untuk bisa membuktikan dan membuat abi dan umi bisa bangga.
10. Kepada Syifa Devi, selaku orang spesial yang telah membantu dan menjadi *support system* peneliti dalam melakukan penelitian ini.
11. Kepada teman seperjuangan saya Maulana Paulungan Harahap, Muhammad Iqbal, Ichsan Putra, Sakia Julianti, Yasmin Zahra Andira, Mahdiah Nurfadillah, dan teman-teman seperbimbingan bunda Prof. Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si., yang terima kasih banyak karena telah memberikan dukungan, doa, dan saling bertukar informasi kepada penulis.
12. Kepada sahabat-sahabat saya Dimas Deandra, Ahmad Faiz Nugraha, Nurfaiz Muhmindhito, Maudy Larasati yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
13. Seluruh informan yang terlibat dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih karena sudah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang sangat berguna untuk penelitian ini.
14. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan

semaksimal mungkin.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan serta jauh dari kesempurnaan di dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis berharap adanya saran dan kritik bersifat membangun agar mampu memperbaiki, mengevaluasi, serta berkembang menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya skripsi ini, semoga dapat bermanfaat dan mampu memberikan pengetahuan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 20 Januari 2024

Imam Syamil



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

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

Nama : Imam Syamil
NPM : 203516516333
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak bebas royalti noneksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Bidang Kehumasan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta Pada tanggal: 20 /01/2024

Yang menyatakan



(Imam Syamil)

ABSTRAK

Nama : Imam Syamil
NPM : 203516516333
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Bidang Kehumasan (Studi pada akun *Instagram* @diskominfo Depok)
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah dalam pelayanan bidang kehumasan melalui *Instagram* diskominfo Kota Depok. Dengan menggunakan teori *New Media* Pierre Levy, terdiri atas **premis: *Interaksi Sosial dan Integrasi Sosial***. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada premis ***Interaksi Sosial***, Diskominfo Kota Depok memberikan informasi dan komunikasi publik yang bersifat terbuka, fleksibel dan dinamis. Selain itu, Konten yang diberikan bersifat edukatif untuk meningkatkan wawasan masyarakat terutama pengikut akun tersebut. Melalui kampanye yang berkaitan dengan edukasi mengenai Teknologi informasi dan komunikasi dan juga melakukan sosialisasi dalam meningkatkan literasi digital pada masyarakat. Pada premis ***Integrasi Sosial***, Peneliti menemukan Diskominfo Kota Depok melakukan polling, QnA, dan mengadakan perlombaan dalam rangka HUT ke-78 sehingga semua masyarakat dapat diintegrasikan melalui beberapa kegiatan yang sebelumnya telah difokan melalui akun @diskominfo Depok. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah daerah dalam pelayanan bidang kehumasan di kota Depok melalui akun @diskominfo Depok dilakukan sesuai dengan perspektif teori *New Media* Pierre Levy yaitu ***Interaksi Sosial*** dan ***Integrasi Sosial***. Peneliti menyarankan agar Diskominfo Kota Depok terus meningkatkan kualitas konten, informasi dan komunikasi publik serta pelayanan dalam bidang kehumasan.

Kata Kunci : Informasi, Komunikasi Publik, Kehumasan

ABSTRACT

Name : Imam Syamil
NPM : 203516516333
Study Program : *Communication Studies*
Title : *Regional Government Public Information and Communication in Public Relations Services (study on instagram account @diskominfodepok)*
Counsellor : Prof. Dr. Dra. Lely Arianie, M.Si.

This study aims to determine and analyze how local government public information and communication in public relations services through Instagram diskominfo Depok City. By using Pierre Levy's New Media theory, consisting of premises: Social Interaction and Social Integration. This research uses the constructivism paradigm with qualitative research methods with a case study approach. The results showed that on the premise of Social Interaction, Diskominfo Kota Depok provides information and public communication that is open, flexible and dynamic. In addition, the content provided is educative to increase public insight, especially the followers of the account. Through campaigns related to education about information and communication technology and also conducting socialization in improving digital literacy in the community. On the premise of Social Integration, researchers found that Diskominfo Depok City conducted polls, QnA, and held competitions in the framework of the 78th Anniversary so that all people could be integrated through several activities that had previously been informed through the @diskominfodepok account. The conclusion in this study is that Local Government Public Information and Communication in public relations services in the city of Depok through the @diskominfodepok account is carried out in accordance with Pierre Levy's New Media theory perspective, namely Social Interaction and Social Integration. Researchers suggest that the Diskominfo of Depok City continue to improve the quality of content, information and public communication and services in the field of public relations.

Keywords: *Information, Public Communication, Public Relations*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I. PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Bagian Awal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Bagian Isi Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Bagian Akhir Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Teori yang digunakan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Teori Media Baru / <i>New Media</i> (Pierre Levy).....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Konsep Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Konsep Informasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Konsep Media Sosial ...	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Konsep Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Konsep Public Relations / Hubungan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Model Kerangka Pemikiran ...	Error! Bookmark not defined.
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Paradigma Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

- 4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian .Error! Bookmark not defined.
 - 4.1.1 Logo Kota Depok.....Error! Bookmark not defined.
 - 4.1.2 Sejarah Dinas Komunikasi dan Informasi Kota DepokError!
Bookmark not defined.
 - 4.1.3 Visi dan Misi Diskominfo Kota DepokError! **Bookmark not defined.**

- 4.1.4 Struktur Organisasi.....Error! **Bookmark not defined.**
- 4.2 Profil Informan PenelitianError! **Bookmark not defined.**
- 4.3 Penyajian Data Hasil PenelitianError! **Bookmark not defined.**
 - 4.3.1 Pandangan dalam Interaksi SosialError! **Bookmark not defined.**
 - 4.3.2 Pandangan dalam Integrasi SosialError! **Bookmark not defined.**
- 4.4 Pembahasan.....Error! **Bookmark not defined.**
- 4.5 Konfigurasi Model Penelitian : Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Bidang Khumasan pada akun *Instagram @diskominfodepok*Error! **Bookmark not defined.**

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....Error! **Bookmark not defined.**

- 5.1 KesimpulanError! **Bookmark not defined.**
- 5.2 SaranError! **Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! **Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....Error! **Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	26
Tabel 3.8.2.1 Jadwal Penelitianan.....	34
Tabel 4.1 Konfigurasi Hasil Penelitian.....	80

