



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGELOLAAN MEDIA INSTAGRAM OLEH HUMAS
BADAN STRATEGI KEBIJAKAN HUKUM DAN HAM (BSK
KUMHAM) DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI
KEPADA PUBLIK**

SKRIPSI

Bintang Syahputra

NPM.203516516311

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**MANAGEMENT OF INSTAGRAM MEDIA BY THE PUBLIC
RELATIONS OF THE LEGAL AND HUMAN RIGHTS POLICY
AND STRATEGY AGENCY (BSK KUMHAM) IN CONVEYING
INFORMATION TO THE PUBLIC**

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the
Bachelor's Degree**

Bintang Syahputra

203516516311

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENE COMMUNICATION
SCIENE**

JAKARTA

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bintang Syahputra
NPM : 203516516311
Judul Skripsi : Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi
Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam
Menyampaikan Informasi Kepada Publik

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 dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Bintang Syahputra



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	: Bintang Syahputra
NPM	: 203516516311
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: PERAN HUMAS BADAN STRATEGI KEBIJAKAN HUKUM DAN HAM (BSK KUMHAM) DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI MELALUI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @bskkumham
Diajukan Untuk	: Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional
Disetujui untuk diajukan	
Jakarta, 30 Januari 2024	
Dosen Pembimbing	Ketia Prodi Ilmu Komunikasi
	
Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.	Djujur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Bintang Syahputra

NPM : 203516516041

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik

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

Ketua Sidang : Nursatyo, S.Sos., M.Si.

Pembimbing : Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

Penguji : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 08 - Maret - 2024



(*Nursatyo*)

(*Anita Rosana*)

(*Yuyu Sriwartini*)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bintang Syahputra
NPM : 203516516311
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : **PENGELOLAAN MEDIA INSTAGRAM OLEH HUMAS BADAN STRATEGI KEBLIAKAN HUKUM DAN HAM (BSK KUMHAM) DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI KEPADA PUBLIK**
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 3 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bintang Syahputra

Nomor Induk Mahasiswa : 203516516311

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 27 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 5 Maret 2024

Ketua Sidang : Nusaty, S.Sos., M.Si.

Penguji I : Yuyu Srihartini, S.Sos., M.Si.

Penguji II : Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

Keterangan:

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat F2SIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.



BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023./2024.

Nama Mahasiswa : Bintang Syahputra
 No. Pokok : 203516516311
 Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi / Public Relations
 Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 09 Agustus 2002
 Alamat Rumah : Jl. Terusan Tanjung Blok B No. 33, Cinere,
 Depok
 Telepon Rumah :
 Telepon Kantor :
 HP : 088809346219
 Alamat Kantor :
 E-mail : mahinputra32@gmail.com
 Jakarta, 5 Februari 2024
 Alumni
Bintang Syahputra
 Universitas Nasional

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Bintang Syahputra
NPM : 203516516311
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : 27 Februari 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik

JUDUL DALAM BAHASA INGGRES

Management of Instagram Media by The Public Relations of The Legal and Humas Rights Policy and Strategy Agency (BSK KUMHAM) in Conveying Information to The Public

TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 08 / 05 / 2024	TGL:	TGL: 09 / 03 / 2024
		
Dr. Anita Rosana, B.A.M.A.	Djuhar Lukman Fatmahanik S.Si	Bintang Syahputra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom.) Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa awal perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini, bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Djujur Luciana Radjagukguk, 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. Dr. Anita Rosana, B.A., M.A., Selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu, semangat, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena sudah sabar dalam membimbing dan juga menuntun saya dalam pengerjaan skripsi, mohon maaf jika saya banyak merepotkan ibu.
5. Ibu Swastiningsih, S.E., M.Si., Selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah banyak memberikan masukan dan saran selama masa perkuliahan hingga saat penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staff Universitas Nasional yang tidak bisa saya sebutkan satu per-satu, yang telah memberi banyak sekali ilmu dan juga pengalaman mereka yang sangat berharga dan menjadi pembelajaran saya selama masa perkuliahan.
7. Orang tua dan juga adik-adik saya, Mamah, Ayah, Papih, Tio, dan Putri, yang telah banyak memberikan semangat, motivasi dan juga dukungan dari masa awal perkuliahan sampai pada saat penyusunan skripsi ini.

8. Badan Strategi dan Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM), terutama pada bagian Humas yang telah banyak memberikan ilmu dan juga bantuan kepada saya, sehingga dapat memperoleh data untuk penelitian ini.
9. Kepada teman-teman PKB (Partai Keluarga Bakdhat) dan LeleLawak, Anjas, Ajo, Aping, Julpan, Ridho dan Seto yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan juga menemani saya untuk mengerjakan skripsi ini.
10. Kepada semua teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, karena telah memberikan masukan, saran, dan juga membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.



Jakarta, 30 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bintang Syahputra', is written over a faint circular stamp.

Bintang Syahputra

ABSTRAK

Nama : Bintang Syahputra
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik
Pembimbing : Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media Instagram oleh humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM dalam menyampaikan informasinya kepada publik dan mengetahui hambatanya. Penelitian ini menggunakan teori 4C Chris Heuer dalam pengoperasian media sosial, yaitu *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi. *Context*, berisikan mengenai bagaimana cara humas BSK KUMHAM dalam membangun informasi, mulai dari peliputan hingga pembuatan informasi. *Communication*, berisikan mengenai bagaimana cara humas BSK KUMHAM menyampaikan informasinya kepada masyarakat melalui akun Instagram @bskkumham dengan memanfaatkan fitur Instagram. *Collaboration*, berisikan mengenai humas BSK KUMHAM yang tidak melakukan kolaborasi dengan pihak lain dalam akun Instagramnya. *Connection*, berisikan mengenai bagaimana humas BSK KUMHAM membangun dan menjalin hubungannya dengan masyarakat terutama dengan *followers* Instagramnya dengan selalu berusaha menjaga komunikasinya. Berdasarkan hasil penelitian humas BSK KUMHAM tidak melakukan pengelolaan Instagramnya dengan maksimal, karena mereka tidak melaksanakan aspek *Collaboration* dan mereka juga tidak memanfaatkan semua fitur yang ada di Instagram agar penyampaian informasinya bisa maksimal, ini dikarenakan adanya beberapa hambatan yang dialami, mulai dari kurangnya SDM humas, minimnya anggaran, dan kepemimpinan yang berganti.

Kata Kunci : Pengelolaan, Penyampaian Informasi, Instagram

ABSTRACT

Nama : Bintang Syahputra
Study Program : Communication Sciences
Title : Management of Instagram Media by the Public Relations of the Legal and Human Rights Policy and Strategy Agency (BSK KUMHAM) in Conveying Information to the Public
Consuller : Dr. Anita Rosana, B.A., M.A.

The aim of this research is to understand how the public relations (PR) team of the Legal and Human Rights Policy Strategy Agency (Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM or BSK KUMHAM) manages its Instagram media in conveying information to the public and to identify the obstacles faced. The study employs Chris Heuer's 4C theory for social media operations, which includes Context, Communication, Collaboration, and Connection. The research methodology is qualitative, utilizing data collection techniques such as interviews and observations.

Context involves examining how the BSK KUMHAM PR team constructs information, ranging from coverage to information creation. Communication focuses on how the PR team conveys information to the public through the @bskkumham Instagram account, utilizing Instagram features. Collaboration addresses the absence of collaboration by the BSK KUMHAM PR team with other parties on their Instagram account. Connection explores how the BSK KUMHAM PR team builds and maintains relationships with the public, especially with Instagram followers, by consistently maintaining communication.

Based on the research findings, the BSK KUMHAM PR team does not effectively manage its Instagram account. This is attributed to the lack of collaboration and the failure to utilize all Instagram features to maximize information dissemination. The challenges faced include a shortage of human resources in the PR team, limited budget, and changes in leadership.

Keywords : Management, Information Delivery, Instagram

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kerangka Teori	20
2.2.1 Teori New Media.....	20
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.3.1 Pengelolaan	22
2.3.2 Hubungan Masyarakat	23
2.3.3 Humas Pemerintahan	25
2.3.4 Informasi	27
2.3.5 Media Sosial.....	28
2.3.6 Instagram.....	29
2.4 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35

3.3	Penentuan Informan	36
3.4	Sumber Data	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.7	Teknik Keabsahan Data	40
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Profil lembaga	42
4.1.2	Visi Misi Lembaga	44
4.1.3	Logo dan Makna BSK KUMHAM.....	45
4.1.4	Prestasi Yang Diraih Oleh BSK KUMHAM.....	46
4.1.5	Struktur Organisasi BSK KUMHAM	47
4.2	Profil Informan	48
4.3	Profil Akun Instagram @bskkumham	49
4.4	Pengelolaan Instagram Humas BSK KUMHAM.....	53
4.4.1	Context	55
4.4.2	Communication.....	59
4.4.3	Collaboration.....	63
4.4.4	Connection	66
4.5	Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terhadapulu	16
Tabel 3. 1 Penentuan Informan.....	36
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Porfil Akun X BSK KUMHAM.....	6
Gambar 1. 2 Profil Akun Youtube BSK KUMHAM.....	7
Gambar 1. 3 Profil Akun Facebook BSK KUMHAM	8
Gambar 1. 4 Profil Akun Instagram BSK KUMHAM.....	9
Gambar 1. 5 Highlights Story Instagram BSK KUMHAM.....	10
Gambar 2. 1 Instagram Stories.....	31
Gambar 2. 2 Instagram Highlights Stories	31
Gambar 2. 3 Instagram Direct Message.....	32
Gambar 2. 4 Instagram Live	32
Gambar 2. 5 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 4. 1 Logo BSK.....	45
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BSK.....	47
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.....	47
Gambar 4. 4 Profil Akun @bskkumham	49
Gambar 4. 5 Postingan @bskkumham Mengenai Rapat	50
Gambar 4. 6 Postingan @bskkumham Mengenai Maklumat Pelayanan.....	51
Gambar 4. 7 Postingan @bskkumham Mengenai Informasi Publik	52
Gambar 4. 8 Postingan Pertama Akun @bskkumham	53
Gambar 4. 9 Postingan @bskkumham Berbentuk Story	56
Gambar 4. 10 Postingan @bskkumham Berbentuk Infografis	57
Gambar 4. 11 Postingan @bskkumham Berbentuk Reels	57
Gambar 4. 12 Postingan @bskkumham Berbentuk Infografis	62
Gambar 4. 13 Humas BSK KUMHAM Menanggapi Komplain di Instagram	63
Gambar 4. 14 Reels BSK KUMHAM dan Kanwil KEMENKUMHAM Gorontalo	65
Gambar 4. 15 @bskkumham membalas comment followers.....	67
Gambar 4. 16 @bskkumham Membalas DM followers	68
Gambar 4. 17 Postingan Instagram @bskkumham.....	71
Gambar 4. 18 Akun @bskkumham Sebelum Menghapus Fitur Highlights..	72
Gambar 4. 19 Akun @bskkumham Sesudah Menghapus Fitur Highlights..	73
Gambar 4. 20 Postingan @bskkumham Pada Tanggal 23-24 Januari 2024..	80