



UNIVERSITAS NASIONAL

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH
HUMAS SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DINAS
PERHUBUNGAN DKI JAKARTA**

SKRIPSI

AHMAD SYAUQI MAULANA

203516516403

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
AGUSTUS,2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH
HUMAS SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI DINAS
PERHUBUNGAN DKI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

AHMAD SYAUQI MAULANA

203516516403

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
AGUSTUS,2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE USE OF INSTAGRAM SOCIAL MEDIA BY PUBLIC
RELATIONS AS A PUBLICATION MEDIA FOR DINAS
PERHUBUNGAN DKI JAKARTA**

SKRIPSI

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for
the Bachelor**

AHMAD SYAUQI MAULANA

203516516403

**COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
AUGUST, 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.



HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Ahmad Syauqi Maulana
NPM : 203516516403
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media
Publikasi Dinas Perhubungan DKI Jakarta

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si. (.....)
Penguji 1 : Drs. Adi Prakosa, M.Si. (.....)
Penguji 2 : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2024 .

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Syauqi Maulana
NPM : 203516516403
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentras : *Public Relations*
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media
Publikasi Dinas Perhubungan DKI Jakarta
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, 27 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si

FORMULIR PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ahmad Syauqi Maulana
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516403
Fakultas / Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas
Sebagai Media Publikasi Dinas Perhubungan DKI
Jakarta

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 20 Agustus 2024 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 27 Agustus 2024

Ketua Sidang : **Dr. Nurhasanah Haspiaini, M.Si**

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

Penguji II : **Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.**

Keterangan :

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

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

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

Sebagai aktivitas akademik Universitas Nasional, Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Syauqi Maulana

NPM : 203516516403

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

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

Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media Publikasi Dinas Perhubungan DKI Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir Penulis selama tetap mencantumkan nama Penulis sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini Penulis buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta,

Pada tanggal, 27 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Ahmad Syauqi Maulana)

BIODATA ALUMNI MAHASISWA



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

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

Nama Mahasiswa/I : Ahmad Syauqi Maulana
No. Pokok Mahasiswa/I : 203516516403
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsestrasi : Public Relations
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 13 Juli 2002
Alamat Rumah Lengkap: Jln Pengadegan Barat III RT/RW : 01/06 No 1
Telepon Rumah :
Telepon Kantor :
HP : 085893852395
Alamat Kantor :
.....
.....
E-mail : asyauqimaulana07@gmail.com

Jakarta, 27 Agustus 2024

Alumni,

Ahmad Syauqi Maulana

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur disampaikan penulis kepada Allah SWT. dengan anugerah dan karunia-Nya, penulis bisa menuntaskan penelitian seminar proposal dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas Sebagai Media Publikasi Dinas Perhubungan DKI Jakarta

Waktu penyusunan penelitian ini mengalami berbagai kesulitan dan rintangan. Proses penyelenggaraan penelitian ini pun tidak dapat berjalan lancar tanpa bantuan, dukungan, semangat dari beberapa pihak. Maka dari itu, dengan tulus hati, saya hendak mengungkapkan rasa terima kasih, penghargaan, dan penghormatan untuk seluruh individu dan kelompok yang telah memberikan dukungan penuh selama proses penyusunan penelitian ini, terutama kepada:

1. Yth. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Yth. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Yth. Ibu Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Yth. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen Pembimbing Skripsi atas segala bimbingan dan saran kepada penulis, selama penyusunan penelitian ini.
5. Yth. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang sudah menyumbangkan ilmu, nasihat, motivasi, dan saran kepada penulis.
6. Ibu Juanita Tri Lestari sebagai key Informan dan Kepala Satuan Pelaksana Pengelola Data dan layanan Informasi. Terima kasih karena telah membantu selama menjalani wawancara.
7. Indah Evania Putri dan Elsa Virina sebagi informan utama dan communication strategist atas kesediaan wawancara dan kesempatan untuk membimbing dan membantu penulis, meskipun memiliki kesibukan yang padat.
8. Kepada orang tua penulis, Eko Reliyanto dan Nurhasanah yang telah

memberikan banyak dukungan dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan penelitian ini.

9. Kepada keluarga besar Hj Rohmani dan Yusuf Sudiono dan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
10. Kepada adik saya, Ahmad Hasbi Maulana dan Nur Alifa Azkiya selaku adik saya. Terima kasih telah memberikan dukungan secara mental agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada sahabat – sahabat penulis, yaitu Reyhan Aulia Akbar, Andre ardiansyah , Dian Lestari, Sultan Naufal Ariq, Fadhil Maulana, Adwin Aqshal, Olos Rihan Ramadhani, Verra Aprillia Suherman, Salsabilla Yuliansyah. Terima kasih atas segala kesenangan, kesedihan, dan kelelahan yang telah kita jalani.
12. Seluruh teman – teman Ilmu Komunikasi 2020. Terima kasih telah berjuang bersama – sama selama masa perkuliahan. Semoga kita semua dapat lulus bersama – sama. Semoga kalian sukses, sehat, dan bahagia selalu.
13. *Last but not least*, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada diri sendiri atas dedikasi dan upaya keras dalam menyelesaikan penelitian ini. Karena telah mempercayai diri sendiri, sudah bekerja keras untuk semua ini, dan bersyukur bahwa penulis tidak pernah menyerah.

Penulis sadar hal ini bahwa penelitian ini tetap memerlukan perbaikan. Maka dari itu, penulis sangat mengapresiasi semua masukan dan kritik yang membangun untuk meningkatkan kualitas penulisan penelitian tersebut. Harapan penulis adalah agar efek penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pembaca dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Terima kasih atas perhatiannya,

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 07 Agustus 2024

Ahmad Syauqi Maulana

ABSTRAK

Nama : Ahmad Syauqi Maulana
Npm : 203516516403
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pemanfaatan Media Sosial Instagram Oleh Humas
Sebagai Media Publikasi Dinas Perhubungan DKI Jakarta
Dosen Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dinas Perhubungan DKI Jakarta menggunakan media sosial instagram untuk memaksimalkan penyebaran informasi kepada masyarakat khususnya masyarakat DKI Jakarta. Interaktif pada Instagram memudahkan masyarakat dalam mencari informasi terkait transportasi, seputar lalu lintas dan kebijakan baru yang sedang diluncurkan. Saat ini, masih banyak masyarakat DKI Jakarta tertinggal akan informasi terkait perjalanan dan transportasi yang tersebdi di jakarta. Dengan menggunakan teori Two Way Symetrical. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui humas dinas perhubungan Dki Jakarta dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai media publikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif Deskriptif dan sumber data yang didapatkan dari wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Perhubungan Dki Jakarta memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media publikasi. Terakhir, peneliti menyimpulkan bahwa Instagram Dinas Perhubungan DKI Jakarta telah memfalisitasi interaksi kepada masyarakat, mengumpulkan masukan dari publik, menjadi wadah untuk memperkenalkan kebijakan atau mempublikasikan program terbaru, sebagai platform klarifikasi saat terjadi krisis perusahaan, dan meningkatkan citra dinas perhubungan DKI Jakarta

Kata kunci : Dinas Perhubungan DKI jakarta ; Instagram ; Humas; Media Sosial

ABSTRACT

Name : Ahmad Syauqi Maulana

NPM : 203516516403

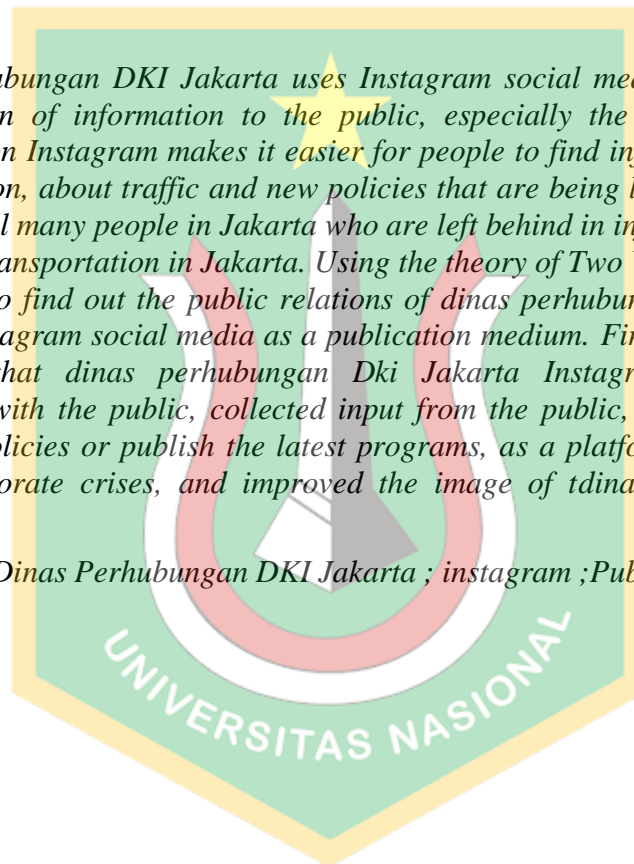
Study Program : Communication Sciences – Public Relation

Title : THE USE OF INSTAGRAM SOCIAL MEDIA BY PUBLIC RELATIONS AS A PUBLICATION MEDIA FOR THE DINAS PERHUBUNGAN DKI JAKARTA

Counsellor : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dinas Perhubungan DKI Jakarta uses Instagram social media to maximize the dissemination of information to the public, especially the people of Jakarta. Interactive on Instagram makes it easier for people to find information related to transportation, about traffic and new policies that are being launched. Currently, there are still many people in Jakarta who are left behind in information related to travel and transportation in Jakarta. Using the theory of Two Way Symmetrical. This study aims to find out the public relations of dinas perhubungan Dki Jakarta in utilizing Instagram social media as a publication medium. Finally, the researcher concluded that dinas perhubungan Dki Jakarta Instagram has facilitated interaction with the public, collected input from the public, become a forum to introduce policies or publish the latest programs, as a platform for clarification during corporate crises, and improved the image of tdnas perhubungan Dki Jakarta.

Keywords : *Dinas Perhubungan DKI Jakarta ; instagram ; Public Relation ; Social Media*



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
FORMULIR PERBAIKAN SKRIPSI	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUI PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
BIODATA ALUMNI MAHASISWA	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 <i>Teori Two Way Symmetrical</i>	17
2.3 Humas.....	18
2.4 Media Sosial	22
2.5 Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Publikasi Humas	24

2.6	Pemanfaatan	25
2.7	Publikasi	26
2.8	INSTAGRAM	27
2.9	Dinas Perhubungan Dki Jakarta	28
2.10	Kerangka Pemikiran	28
BAB III.....		41
METODELOGI PENELITIAN		41
3.1	Pendekatan Penelitian	41
3.2	Penentuan Informan.....	41
3.2.1	Deskripsi Informan.....	43
3.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1	Observasi	44
3.3.2	Wawancara	45
3.3.3	Dokumentasi.....	45
3.3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	46
3.4	Teknik Keabsahan data.....	46
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Profil dan Sejarah Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.....	48
4.1.1	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Dki Jakarta	49
4.1.2	Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.....	51
4.1.4	Data Umum Perusahaan	55
4.1.5	Humas Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	55
4.2	INSTAGRAM DINAS PERHUBUNGAN DKI JAKARTA	57
4.3	Analisis pada Pemanfaatan media sosial instagram sebagai media publikasi humas.....	61
4.3.1	Alasan bagian humas dishub memanfaatkan media instagram sebagai media publikasi	61
4.3.2	Jenis- jenis konten publikasi yang dimanfaatkan oleh Humas dinas perhubungan dki jakarta.....	66
4.3.3	Proses dalam mempublikasikan konten-konten dan penanggung jawab dalam konten.....	75
4.3.4	Alur proses mempublikasi kn konten	76

4.3.5	Respon humas pada masukan followers atas publikasi konten.	78
4.3.6	Pendapat followers terkait dalam pemanfaatan konten publikasi dinas perhubungan dki jakarta.....	79
4.3.7	Hambatan yang dialami pihak Humas mempublikasikan	83
4.3.8	Implementasi Teori <i>two way symetrical</i>	85
4.4	Pembahasan	89
4.5	Pembahasan menurut teori <i>two way symetrical</i>	93
BAB V		87
PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran	88
5.2.1	Bagi mahasiwa Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.....	88
5.2.2	Bagi Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	88
DAFTAR PUSTAKA		89
Lampiran 1		92
Lampiran 2 Key informan Juanita Tri Lestari, dan informan Utama Indah Evania Putri dan Elsa Virina		103
Lampiran 3 Foto bersama Informan tambahan Dian lestari.....		103
Lampiran 4 Foto bersama informan tambahan wira darmawangsa		104
Lampiran 5. Hasil Cek Plagiasi.....		104
Lampiran 6. Penugasan Dosen Pembimbing.....		105
Lampiran 7. Lembar Keterangan Pendamping ijazah		105
Lampiran 8. Surat Permohonan Penelitian.....		106
Lampiran 9 Konsultasi Bimbingan		107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Instagram	3
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Range Usia di Instagram Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	6
Gambar 4. 1 Logo Dinas Perhubungan	49
Gambar 4. 2 Struktur Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	51
Gambar 4. 3 Instagram Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	57
Gambar 4. 4 Masukkan dari Publik.....	63
Gambar 4. 5 Kebijakan Terbaru Ganjil Genap	64
Gambar 4. 6 Kegiatan Pengawasan dan penegakan Hukum.....	66
Gambar 4. 7 Akun Instagram Dinas Perhubungan DKI Jakarta	67
Gambar 4. 8 Rekayasa Lalu lintas	68
Gambar 4. 9 Lajur Sepeda.....	69
Gambar 4. 10 Tindak Lanjut Pengaduan	69
Gambar 4. 11 Program Jaklingko.....	70
Gambar 4. 12Kebijakan Ganjil Genap	71
Gambar 4. 13 Fasilitas untuk Penyandang Disabilitas.....	71
Gambar 4. 14 Bus Sekolah.....	72
Gambar 4. 15 Uji KIR.....	73
Gambar 4. 16 Angkutan Perairan	73
Gambar 4. 17 Mikrotrans AC.....	74
Gambar 4. 18 Kapal Dinas Perhubungan	75
Gambar 4. 19 Konten Tanya Jawab	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Media sosial Yang digunakan Oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta.....	7
Tabel 1. 2 Konten Instagram Dinas Perhubungan DKI Jakarta	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1Daftar Informan.....	43
Tabel 4. 1 Insight Instagram.....	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1Kerangka Pemikiran.....	29
Bagan 4. 1Humas Dinas Perhubungan DKI Jakarta	55
Bagan 4. 2 Alur Proses Publikasi Konten.....	78

