



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PADA SUKU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
JAKARTA TIMUR. STUDI : APLIKASI INSTAGRAM
*@dukcapil_jakarta_timur***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Mutiara Dewayani
213515516023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL & POLITIK
FEBRUARI, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFFECTIVENESS OF SOCIAL MEDIA MANAGEMENT IN
EAST JAKARTA CITY POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICES. STUDY: INSTAGRAM
APPLICATION @dukcapil_jakarta_timur**

SKRIPSI

*Submitted as one of the requirements for obtaining a degree
Bachelor of Public Administration (S. A.P)*

**MUTIARA DEWAYANI
(213515516023)**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL & POLITICAL SCIENCES
FEBRUARY, 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Mutiara Dewayani

NPM : 213515516023

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Suku Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.

Studi : Aplikasi Instagram @dukcapil_jakarta_timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis 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 tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 07 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Mutiara Dewayani



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mutiara Dewayani
NPM : 213515516023
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Studi : Aplikasi Instagram @dukcapil_jakarta_timur
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 diujikan

Jakarta, 07 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman (S.I.P., M.A.P.)

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mutiara Dewayani
NPM : 213515516023
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Suku Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.
Studi: Aplikasi Instagram @dukcapil_jakarta_timur
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, 18 Maret 2025

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama

: Mutiara Dewayani

NPM

: 213515516023

Program Studi

: Administrasi Publik

Judul Skripsi

: Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Suku Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta
Timur. Studi: Aplikasi Instagram
@dukcapil_jakarta_timur

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

Ketua Sidang

: Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si.

Penguji 1

: Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji 2

: Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Februari 2025



FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mutiara Dewayani
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516023
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Suku Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Studi: Aplikasi Instagram
@dukcapil_jakarta_timur

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 20 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 18 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

Penguji II : Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.

Keterangan :

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

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Mutiara Dewayani
NPM : 213515516023
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 20 Februari 2025

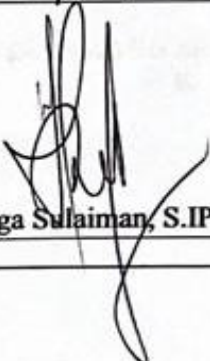
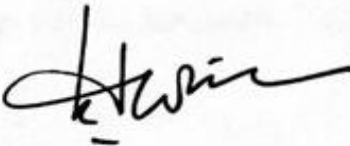
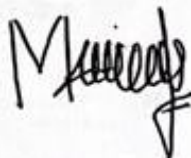
JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

EFEKTIVITAS PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL PADA SUKU DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA JAKARTA TIMUR.
STUDI : APLIKASI INSTAGRAM @dukcapil_jakarta_timur

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

EFFECTIVENESS OF SOCIAL MEDIA MANAGEMENT IN EAST JAKARTA
CITY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICES. STUDY:
INSTAGRAM APPLICATION @dukcapil_jakarta_timur

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 18 / 03 / 2025	TGL : 17 / 03 / 2025	TGL : 17 / 03 / 2025
 Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.	 Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si	 Mutiara Dewayani

ABSTRAK

Nama : Mutiara Dewayani
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Studi : Aplikasi Instagram @dukcapil_jakarta_timur

Kata Kunci Efektivitas, Pengelolaan Media Sosial, Instagram, Sudin Dukcapil, Pelayanan Publik, Transparansi, Interaksi Masyarakat.	Pengelolaan media sosial Instagram oleh Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sudin Dukcapil) Kota Jakarta Timur memiliki peran krusial dalam menyebarluaskan informasi dan mendukung layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana akun Instagram @dukcapil_jakarta_timur dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat, transparansi, dan kepuasan pengguna. Penilaian efektivitas dilakukan berdasarkan beberapa indikator, yakni keberhasilan program, kepuasan masyarakat, serta tingkat responsivitas dan keterbukaan informasi. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini memperoleh data primer melalui wawancara dengan pengelola akun dan masyarakat pengguna, serta data sekunder dari dokumentasi dan analisis konten Instagram. Temuan penelitian mengungkap bahwa meskipun media sosial telah mempermudah akses informasi bagi masyarakat, masih terdapat kendala dalam kecepatan tanggapan dan interaksi dengan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi strategi pengelolaan agar komunikasi digital dalam pelayanan publik dapat lebih efektif.
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A
Referensi	15 Buku, 34 Jurnal, 2 Regulasi, 4 Website

ABSTRACT

Name : Mutiara Dewayani
Study Program : Public Administration
Title : Effectiveness Of Social Media Management In East Jakarta City Population And Civil Registration Offices. Study: Instagram Application @dukcapil_jakarta_timur

Key Words Effectiveness, Social Media Management, Instagram, Dukcapil Sub-Department, Public Services, Transparency, Community Interaction.	The management of Instagram social media by the East Jakarta City Population and Civil Registration Sub-Department (Sudin Dukcapil) has a crucial role in disseminating information and supporting population administration services. This research aims to evaluate the extent to which the Instagram account @dukcapil_jakarta_timur can increase community involvement, transparency and user satisfaction. Effectiveness assessments are carried out based on several indicators, namely program success, community satisfaction, and the level of responsiveness and openness of information. Using descriptive qualitative methods, this research obtained primary data through interviews with account managers and the user community, as well as secondary data from documentation and analysis of Instagram content. Research findings reveal that although social media has made access to information easier for the public, there are still obstacles in the speed of response and interaction with users. Therefore, it is necessary to optimize management strategies so that digital communication in public services can be more effective.
Advisor	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.
Reference	15 Books, 34 Journals, 2 Regulations, 4 Website

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT., setelah melewati perjuangan Panjang melawan masa-masa perkuliahan, pada akhirnya selesai sudah karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Studi : Aplikasi Instagram Di Sudin Dukcapil Kota Jakarta Timur”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai sebuah gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Hal yang perlu disadari dari penulis bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain, terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang membantu dan memberi semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada hentinya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S. Sos., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing, saya ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan sekaligus Bapak selalu mendukung dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M. A. P. selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.

7. Ibu Yuswarni, S.AP., MPA. Selaku dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Kepada cinta pertama saya, Alm Ayah Tusimin. Yang sudah dipanggil terlebih dahulu oleh yang Maha Kuasa, Terima kasih selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita.
9. Dengan rasa hormat, penulis persembahkan kepada Ibu dan Appa selaku kedua orang tua penulis. Terima kasih banyak atas doa yang tidak pernah putus, dukungan batin, dukungan materi, serta segala hal yang Appa Ibu lakukan untuk mendukung penulis menggapai cita-cita.
10. Ary dan Lintang, selaku adik-adik tercinta. Terima kasih atas segala hal yang terjadi dan yang sudah kita lewati bersama. Semoga kita selalu bersama-sama walaupun kelak masing-masing akan memiliki kehidupan dan keluarga sendiri. *I feel lucky to have you guys as my siblings.*
11. Kepada pemilik NIM 1513621041 sebagai partner spesial saya selama 6 tahun ini, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya dalam segala hal. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian saya. Semoga Allah memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
12. Penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Alviana dan Miftah yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan sepanjang masa studi ini. Terima kasih atas segala bantuan, kebersamaan, serta diskusi-diskusi berharga yang kita lalui bersama, baik di saat suka maupun duka. Kehadiran kalian telah menjadi

sumber motivasi besar bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan skripsi ini.

13. Jani, Nuray, Alya, Adel, Selaku teman senasib seperjuangan. Terima kasih sudah menjadi teman yang baik dan selalu suportif satu sama lain selama 3,5 tahun berkuliah di Universitas Nasional.

14. Terakhir, Terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah bertahan dan berjuang sampai di titik ini. Terima kasih tetap memilih hidup dan berusaha walau sering sekali merasa tertinggal atas segala pencapaian. Bahagialah dimanapun kamu berada, untuk diriku “apapun kurang dan lebih mu mari merayakan sendiri”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Harapan penulis, Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Februari 2025



Mutiara Dewayani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
FORM PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	16
2.2 Konsep Teori	20
2.2.1 Efektivitas.....	20
2.2.2 Kualitas Pelayanan	24
2.2.3 Transparansi.....	25
2.2.4 Media sosial.....	27
2.2.5 Instagram	28
2.2.6 Sulin Kependudukan dan Pencatatan Sipil	29
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Penentuan Informan	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34

3.3.1 Metode Pengumpulan Data	34
3.3.2 Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengelolaan Dan Analisis Data	37
3.4.1 Triangulasi Data.....	37
3.4.2 Analisis Data	38
3.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Sudin Dukcapil Jakarta Timur	41
4.1.2 Pengelolaan Media Sosial Instagram Sudin Dukcapil Jakarta Timur...	44
4.2 Efektivitas Pengelolaan Media Sosial Instagram pada Sudin Dukcapil Jakarta Timur	46
4.2.1 Keberhasilan Program	46
4.2.2 Keberhasilan Sasaran.....	56
4.2.3 Kepuasan Terhadap Program.....	65
4.2.4 Tingkat Input dan Output.....	72
4.2.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh	81
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	102
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	105
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi Penelitian	129
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian Skripsi	131
Lampiran 5 Surat Konfirmasi Penelitian Skripsi	132
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	133
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Informan Penelitian	33
Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Media Sosial Pada Jan 2023	1
Gambar 1.2 Profile Instagram @dukcapil_jakarta_timur	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2 Profile Instagram @dukcapil_jakarta_timur	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara.....	102
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	105
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi Penelitian	129
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian Skripsi	131
Lampiran 5 Surat Konfirmasi Penelitian Skripsi	132
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	133
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	134

