

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @SAMSATCILEDUG_
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
PUBLIC RELATIONS SAMSAT CILEDUG**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**



Disusun Oleh :

ARISKA LESTARI

2070201159

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL -INSTAGRAM
@SAMSATCILEDUG_ SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
PUBLIC RELATIONS SAMSAT CILEDUG

Diajukan Oleh : Ariska Lestari

NPM : 2070201159

Program Studi : Ilmu Komunikasi

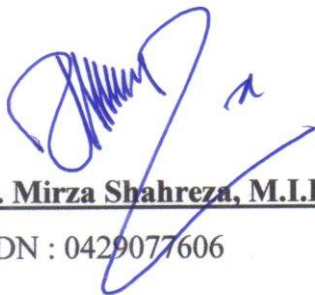
Skripsi Disetujui

Tangerang, 28 Juli 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing



Dr. Mirza Shahreza, M.I.K
NIDN : 0429077606



Dr. Mirza Shareza, M.I.K
NIDN : 0429077606

LEMBAR PENGESAHAN

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @SAMSATCILEDUG_
SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK OLEH
PUBLIC RELATIONS SAMSAT CILEDUG**

Oleh : Ariska Lestari

Nim : 2070201159

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah diajukan kepada Tim Penguji

Pada tanggal

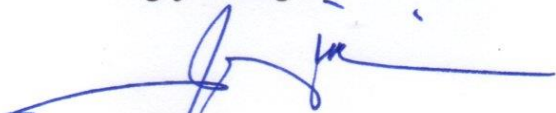
Ketua Sidang (Dosen Pembimbing)



(Dr. Mirza Shahreza, M.I.K)

NIDN. 0429077605

Penguji Sidang I



(Drs. Hamidi, S.Sos., M.I.Kom)

NIDN. 0405106606

Penguji Sidang II



(Abdul Basit, M.I.Kom)

NIDN. 0401128101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Mirza Shahreza, M.I.K)

NIDN. 0429077605

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ariska Lestari

NIM : 2070201159

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 04 Juli 2001

Alamat : Jl.H.Udin RT01/05 Poris Plawad Utara-Cipondoh

A. Tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul :

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@SAMSATCILEDUG_ SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK OLEH PUBLIC RELATIONS SAMSAT
CILEDUG**

Adalah benar disusun/dibuat oleh saya sendiri dan jika kemudian hari diketahui berdasarkan bukti-bukti yang kuat ternyata skripsi tersebut dibuat oleh orang lain atau diketahui bahwa skripsi tersebut merupakan plagiat hasil karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima segala akibat yang ditimbulkan berupa pembatalan/pencabutan Gelar Akademik dan siap mengulang Kembali penyusunan skripsi dari awal.

B. Bahwa seluruh dokumen fotocopy Ijazah, transkrip nilai, dan lain-lain sebagai persyaratan sidang adalah ASLI milik saya pribadi dan dapat saya pertanggung jawabkan keasliannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Tangerang, 28 Juli 2024

Penulis,



Ariska Lestari
2070201159

MOTTO

“Bersyukur atas apapun pencapaianmu, karena manusia punya batas kemampuannya masing-masing dan hiduplah untuk diri sendiri, jangan perdulikan omongan orang lain. Karena kita harus selalu bahagia kemarin, hari ini, besok, dan seterusnya.”

- Ariska Lestari -

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Mama saya Anita Dian Lestari, Ayah saya Abdul Haris dan adik-adik saya Nico Fadlan dan Ravelo Bayhaqi yang telah menemani proses saya, memberikan dukungan, semangat serta mendoakan sepenuh hati.
2. Dosen Pembimbing dan Kepala Prodi Ilmu Komunikasi.
3. Keluarga besar, sahabat terkasih, teman dekat dan rekan-rekan kerja.
4. Diriku sendiri, Ariska Lestari yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk dirinya dan selalu berusaha bertahan dan bertumbuh.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Samsatciledug_ Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Oleh *Public Relations* Samsat Ciledug”.

Skripsi ini sebagai persembahan akhir dari perkuliahan yang telah penulis jalani sebagai prasyarat meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Program Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Skripsi ini tidak akan berhasil terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari keluarga dan orang-orang terdekat. Doa yang terus terucap mengiringi setiap langkah-langkah penulis hingga skripsi ini menuju ujungnya. Dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih yang tidak dapat diungkapkan dalam kata-kata karena begitu besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberi bantuan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Dr. H. Ahmad Amarullah, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Tangerang.
3. Dr. H. Ahmad Kosasih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
4. Nurhakim, M.Si, Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.
5. Fitria Santi, M.Ikom. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

6. Dr. Mirza Shahreza, M.I.K. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang juga Selaku Dosen Pembimbing yang sabar dan selalu memberi motivasi.
7. Seluruh Staff Pengajar, Staff Administrasi, dan Perpustakaan di lingkungan FISIP Universitas Muhammadiyah Tangerang yang banyak membantu selama masa perkuliahan penulis.
8. Ayah dan Ibu tercinta Abdul Haris dan Anita Dian Lestari, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, dan kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, dan adik tersayang Nico Fadlan Valentino dan Ravelo Bayhaqi Khaizan.
9. Seluruh Staf Samsat Ciledug yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam memperoleh informasi.
10. Masyarakat yang terlibat tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah membantu dalam memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam memperoleh informasi.
11. Teman Seperjuangan Ilmu Komunikasi Kelas Reguler Angkatan Tahun Ajaran 2020 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
12. Dan terakhir, kepada diri sendiri Ariska Lestari terima kasih sudah bertahan sejauh ini terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan baik dari seluruh pihak maupun yang telah membantu sejak awal perkuliahan

hingga penyusunan skripsi ini menuju akhirnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan penelitian di bidang Ilmu Komunikasi.

Billahi Fii Sabililhaq Fastabiqul Khairat

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Tangerang, 28 Juli 2024

Penulis

Ariska Lestari

ABSTRAK

Instagram sebagai platform media sosial yang populer di kalangan masyarakat memiliki potensi besar dalam menyebarluaskan informasi dan berinteraksi langsung dengan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial Instagram @samsatciledug_ dalam upaya peningkatan pelayanan publik oleh *Cyber Public Relations* Samsat Ciledug. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan menggambarkan fenomena yang terjadi berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi strategi komunikasi yang diterapkan oleh *public relations* Samsat Ciledug, jenis konten yang dibagikan, tingkat respons dan interaksi publik terhadap konten yang diunggah, juga hambatan atau kendala yang dihadapi oleh *public relations*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Instagram @samsatciledug_ secara efektif telah meningkatkan visibilitas layanan, mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, dan mempercepat respon terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk strategi komunikasi yang lebih terintegrasi dan inovatif guna lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui media sosial oleh *cyber public relations*. Dalam hal ini peneliti mencoba untuk mengaitkan fenomena yang ada di Samsat Ciledug dengan teori Mulyadi et al *Cyber Public Relations*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengimplementasian *cyber public relations* memiliki beberapa langkah, yaitu : Pencarian fakta, Perencanaan, Komunikasi, dan Evaluation.

Kata Kunci : cyber public relations, instagram, media sosial, pelayanan publik.

ABSTRACT

Instagram as a popular social media platform among the public has great potential in disseminating information and interacting directly with the public. This study aims to analyze the use of Instagram social media @samsatciledug_ in an effort to improve public services by Cyber Public Relations Samsat Ciledug. This study uses a qualitative method, namely by describing the phenomena that occur based on the results of interviews, observations, and documentation with a case study approach to evaluate how the Instagram account is used to optimize public services. The main focus of this study is to explore the communication strategies implemented by Samsat Ciledug public relations, the types of content shared, the level of public response and interaction to the uploaded content, as well as the obstacles or constraints faced by public relations. The results of the study indicate that the use of Instagram @samsatciledug_ has effectively increased service visibility, made it easier for the public to access information, and accelerated responses to public questions and complaints. This study provides recommendations for a more integrated and innovative communication strategy to further improve the quality of public services through social media by cyber public relations. In this case, the researcher tries to link the phenomena that exist in Samsat Ciledug with the Mulyadi et al Cyber Public Relations theory. The results of this study indicate that the implementation of cyber public relations has several steps, namely: Fact finding, Planning, Communication, and Evaluation.

Keywords: cyber public relations, instagram, public service, social media,

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
.....	xii
i	
DAFTAR GAMBAR	xi
.....	xi
v	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Fokus Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Pemanfaatan Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Individu	8
1.5.2 Manfaat Praktisi	8

1.5.3 Manfaat Akademik.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Al-Quran dan Hadist.....	10
2.2 Penelitian terdahulu	11
2.3 Landasan Teori.....	19
2.3.1Komunikasi	19
2.3.2Public Relations	21
2.3.3Instagram.....	23
2.3.4Cyber Public Relations	26
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Deskripsi Subjek/Objek, Tempat, dan Waktu Penelitian.....	34
3.1.1 Subjek Penelitian	34
3.1.2 Objek Penelitian.....	34
3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Sumber dan Jenis Data	35
3.3 Informan Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.6 Teknik Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Profil Samsat Ciledug	41

4.1.2 Instagram Samsat Ciledug	42
4.1.3 Visi dan Misi Samsat Ciledug.....	44
A. Visi	44
B. Misi.....	44
4.1.4 Struktur Organisasi	45
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
4.2.1 Pencarian Fakta melalui Direct Message (DM) dan kolom komentar yang dilakukan oleh Samsat Ciledug	50
4.2.2 Perencanaan	54
4.2.3 Komunikasi.....	59
4.2.1 Evaluasi	64
4.3 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Screenshot profil instagram Samsat Ciledug	5
Gambar 1.3 Screenshot DM instagram Samsat Ciledug.....	6
Gambar 1.4 Grafik Pelayanan Melalui Instagram @samsatciledug_	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 screenshoot profile instagram @samsatciledug_	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SAMSAT Ciledug.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Komentar dan Respon.....	53
Tabel 4. 2 Komentar dan Respon	63