

**STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS KEMENSETNEG
DALAM MENGELOLA INSTAGRAM SEBAGAI PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK (Studi Kasus: Pada Konten #SetnegReal)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

NENG SITI AISAH

1201003021

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Neng Siti Aisah

NIM : 1201003021

Tanda Tangan : 

Tanggal : 09 September 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Neng Siti Aisah

NIM : 1201003021

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Public Relations Kemensetneg
Dalam Mengelola Instagram Sebagai Pelayanan Informasi
Publik (Studi Kasus : Pada Konten #SetnegReal)

Telah berhasil menyelesaikan revisi tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Fitri Argarini, B.Arts

(*Fitri Argarini*)

Pembimbing II : Suharyanti, M.S.M.

(*Suharyanti*)

Penguji I : Mirana Hanathasia, S.Sos., M.Media, Prac.

(*Mirana Hanathasia*)

Penguji II : Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si.

(*Ajenk Ningga Citra*)

Ditetapkan di Jakarta

9 September 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Public Relations Kemensetneg dalam Mengelola Instagram Sebagai Pelayanan Informasi Publik (Studi Kasus: Pada Konten #SetnegReal)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bakrie. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, Puji dan syukur selalu penulis haturkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segala karunia, hidayah, rezeki dan kesehatan kepada penulis, serta dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kepada Bapak dan Mamah serta Keluarga tercinta yang selalu memberikan doa terbaik, dukungan, dan motivasi yang tiada henti kepada penulis. Terimakasih banyak atas doa yang sangat amat tulus yang telah dipanjatkan oleh kedua orang tua penulis, serta keluarga tercinta. karena berkat doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan lancar.
3. Kepada Ibu Dr. Fitri Argarini, B.Arts selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berharga selama penulisan skripsi ini. Serta selalu memberikan semangat dan motivasi untuk penulis agar bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
4. Kepada Ibu Suharyanti M.S.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan motivasi agar selalu optimis agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
5. Kepada para penguji, Ibu Mirana Hanathasia dan Miss Ajenk Ningga Citra, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Kepada Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng. Tri Pujadi Susilo, S.E., M.M., Ak., CA. Selaku Rektor Universitas Bakrie

yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Bakrie.

7. Kepada para informan yang telah bersedia dalam memberikan pengalaman, ilmu dan pengetahuan untuk dapat melengkapi penelitian ini dengan sempurna.
8. Kepada teman-teman “Cangkem” sebagai sahabat seperjuangan, yang selalu memberikan rasa semangat, dan ambisi menjadi-jadi sehingga masing-masing dari kami termotivasi untuk menyelesaikan studi ini.
9. Kepada teman-teman *Public Relations* Angkatan 2020 yang telah menjadi teman berjuang di masa kuliah, walaupun berjumlah sedikit daripada peminatan lain penulis selalu merasakan kehangatan, solidaritas, dan kekeluargaan yang sangat erat satu sama lain.
10. Kepada Vania dan Yusri, sebagai teman yang amat sangat mensupport penuh, memberikan semangat kepada penulis, sekaligus membantu penulis dalam menjaga moodnya agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman tim Huntstreet yang telah ikut membantu, menyemangati, dan mendukung peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada kak Mafru, sebagai teman pencari cuan, dan mau diganggu saat libur kerja sehingga membantu peneliti dalam memberikan pemahaman-pemahaman dengan lebih baik.
13. Kepada Rizki (Doell) sebagai saudara laki-laki, ATM Berjalan peneliti, yang telah memberikan support penuh, dukungan serta mendengarkan keluh kesah sang adik di setiap harinya. Terima kasih sudah menemani momen momen begadang untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih selalu sabar untuk menunggu sang adik agar cepat lulus dan terima kasih untuk semua rasa kasih sayang, didikannya, marah-marahnya yang diberikan kepada peneliti.
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti ucapkan terima kasih.

15. Terakhir kepada diri sendiri, terima kasih banyak sudah kuat, tegar, hebat, sudah mampu bertahan, berkorban, tekun, dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga hasil yang telah diperoleh selama ini dapat bermanfaat terutama pada diri sendiri dan lingkungan sekitar.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 09 September 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Neng Siti Aisah', written in a cursive style.

Neng Siti Aisah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Neng Siti Aisah
NIM : 1201003021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

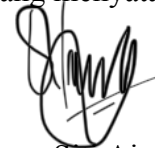
STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS KEMENSETNEG DALAM MENGELOLA INSTAGRAM SEBAGAI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK (Studi Kasus: Pada Konten #SetnegReal)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta, Indonesia

Pada tanggal : 09 September 2024

Yang menyatakan,



Neng Siti Aisah

**STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIC RELATIONS KEMENSETNEG
DALAM MENGELOLA INSTAGRAM SEBAGAI PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK (Studi Kasus: Pada Konten #SetnegReal)**

Neng Siti Aisah

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dan media sosial telah mengubah cara instansi pemerintah berkomunikasi dengan masyarakat. Instagram, sebagai salah satu *platform* media sosial yang populer, sering digunakan untuk menyampaikan informasi secara visual dan interaktif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis "Strategi Komunikasi *Public Relations* Kemensetneg dalam Mengelola Instagram sebagai Media Informasi Publik (Studi Kasus: Pada Konten #SetnegReal)". Fokus penelitian ini adalah strategi komunikasi yang diterapkan oleh *Public Relations* Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) dalam mengelola akun Instagram sebagai alat penyebaran informasi publik. Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi *Public Relations* (PR) dan *Cyber Public Relations* (Cyber PR) sebagai bagian dari pengelolaan konten media sosial. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis konten Instagram. Penelitian ini menyoroti bagaimana *Public Relations* as Kemensetneg menerapkan strategi PR serta memanfaatkan teknologi digital melalui *Cyber PR* untuk mengelola konten #SetnegReal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *Public Relations* Kemensetneg telah menggunakan Instagram sebagai media komunikasi yang efektif dengan konten visual dan interaktif, seperti #SetnegReal, ada perbedaan pendapat di kalangan informan. Sebagian akademisi menilai bahwa strategi komunikasi PR yang diterapkan masih belum sepenuhnya efektif dan membutuhkan peningkatan. Namun, secara umum, Instagram telah membantu Kemensetneg meningkatkan keterlibatan masyarakat, membangun citra positif, dan mendorong transparansi serta partisipasi publik. Penggunaan Cyber PR melalui Instagram juga terbukti memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Hubungan Masyarakat, Strategi Komunikasi PR, Instagram, Informasi Publik.

***PUBLIC RELATIONS COMMUNICATION STRATEGY OF THE MINISTRY
OF STATE SETTLEMENT IN MANAGING INSTAGRAM AS A PUBLIC
INFORMATION SERVICE (Case Study: On #SetnegReal Content)***

Neng Siti Aisah

ABSTRACT

The rapid development of digital technology and social media has transformed how government institutions communicate with the public. Instagram, as one of the most popular social media platforms, is often used to convey information visually and interactively. This study aims to analyze the "Public Relations Communication Strategy of Kemensetneg in Managing Instagram as a Public Information Service (Case Study: #SetnegReal Content)." The focus of this research is on the communication strategies implemented by the Public Relations Department of the Ministry of State Secretariat (Kemensetneg) in managing their Instagram account as a tool for disseminating public information. The study employs the theories of Public Relations (PR) communication strategy and Cyber Public Relations (Cyber PR) as part of managing social media content. Data for the study were collected through interviews, observations, and content analysis of Instagram. This research highlights how Kemensetneg's Public Relations department implements PR strategies and utilizes digital technology through Cyber PR to manage the #SetnegReal content. The findings show that while Kemensetneg has used Instagram as an effective communication platform with visual and interactive content like #SetnegReal, opinions vary among respondents. Some academic informants argue that the PR communication strategy is not yet fully effective and requires improvement. However, overall, Instagram has helped Kemensetneg enhance public engagement, build a positive image, and promote transparency and public participation. Additionally, the use of Cyber PR via Instagram has proven to strengthen the relationship between the government and the public.

Keywords: Public Relations, PR Communication Strategy, Instagram, Public Information.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.3 Manfaat Penelitian	18
1.3.1 Manfaat Teoritis.....	18
1.3.2 Manfaat Praktis.....	18
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Konsep yang Relevan.....	20
2.1.1 <i>Public Relations</i> (PR).....	24
2.1.2 Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i>	27
2.1.3 Media Sosial.....	28
2.1.4 Instagram.....	30
2.1.5 Penyebaran Informasi Publik melalui Media Instagram #SetnegReal.....	33
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	36
2.3 Model Kerangka Pemikiran	39
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41

3.1 Desain dan Pendekatan	41
3.2 Objek atau Subjek	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Data Primer.....	44
3.3.2 Data Sekunder.....	44
3.4 Teknik Analisis Data.....	48
3.5 Triangulasi Data.....	49
3.6 Operasionalisasi Isu atau Konsep	52
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Konteks Penelitian.....	55
4.1.1 Profil Kementerian Sekretariat Negara.....	55
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	55
4.1.3 Struktur Organisasi.....	57
4.1.4 Logo dan Makna.....	61
4.1.5 Profil Informan.....	62
4.2 Penyajian Data	72
4.2.1. Konsep RACE.....	73
4.2.1 Penyajian Data Narasumber 1.....	79
4.2.2 Penyajian Data Narasumber 2.....	81
4.2.3 Penyajian Data Narasumber 3.....	86
4.2.4 Penyajian Data Narasumber 4.....	88
4.2.5 Penyajian Data Narasumber 5.....	91
4.3 Pembahasan dan Diskusi.....	95
4.3.1 Peran Humas Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia dalam Mengelola Instagram sebagai Media Pelayanan Informasi Publik.....	95
4.3.2 Strategi Humas Kemensetneg dalam Membangun Citra melalui Pengelolaan Media Sosial Instagram.....	100
4.3.3 Kaitan Hasil Wawancara & Pembahasan dengan Teori/ Konsep.....	104
BAB V.....	111
KESIMPULAN & SARAN	111

5.1 Kesimpulan	111
5.2 Kendala & Keterbatasan	112
5.3 Saran & Implikasi	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	117
DOKUMENTASI	165

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Sumber Internal - Wawancara.....	46
Tabel 3. 2 Kategori Sumber Eksternal – Wawancara	46
Tabel 3. 3 Kategori Narasumber Ahli – Wawancara	47
Tabel 3. 4 peran Humas Kemensetneg.....	51
Tabel 3. 5 Operasionalisasi Konsep.....	53
Tabel 4. 1 Informan Biodata	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Trend Internet dan Media Sosial di Indonesia Tahun 2024.....	8
Gambar 1. 2 Piagam Penghargaan	9
Gambar 1. 3 Media Sosial Kemensetneg	10
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kemensetneg RI.....	58
Gambar 4. 2 Tugas dan Fungsi Biro Humas	61
Gambar 4. 3 Logo Kemensetneg.....	61
Gambar 4. 4 Informan 1: Ahkmad Firmannamal.....	66
Gambar 4. 5 Informan 2: Grace Mutiarasandy	68
Gambar 4. 6 Informan 3: Kartika Conny Brilliant Dwikananda.....	69
Gambar 4. 7 Informan 4: Suhadi Adit Prastowo.....	70
Gambar 4. 8 Informan 5: Fardila Astari.....	71
Gambar 4. 9 Data Statistik Media Sosial (2024)	95
Gambar 4. 10 Konten #SetnegReal yang review banyak 1.....	104
Gambar 4. 11 Konten #SetnegReal yang review banyak 2.....	104
Gambar 4. 12 Konten #SetnegReal yang review banyak 3.....	105

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Model Kerangka Berpikir 39