



**ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN AKUN INSTAGRAM
@dishub_tangsel OLEH HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA
TANGERANG SELATAN**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Muhammad Rafli Faturrahman

NIM : 1910411255



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Rafli Faturrahman

NIM : 1910411255

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, November 2025



(Muhammad Rafli Faturrahman)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rafli Faturrahman

NIM : 1910411255

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : SI Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

(ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN AKUN INSTAGRAM @dishub_tangsel OLEH DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANGERANG SELATAN)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal :

Yang menyatakan,



(Muhammad Rafli Faturrahman)

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rafli Faturrahman

NIM : 1910411255

Fakultas : FISIP

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Analisis Strategi Pengelolaan Akun Instagram @dishub_tangsel
Oleh Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : (25 Jan
2026)

Yang menyatakan,



Muhammad Rafli Faturrahman

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah telah banyak dilakukan, namun kajian yang secara khusus menganalisis strategi pengelolaan akun Instagram akun khususnya pada Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan, masih relatif terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan media sosial yang diterapkan oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan melalui akun Instagram @dishub_tangsel sebagai media pelayanan publik *digital*. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, transparan, dan interaktif, media sosial menjadi sarana strategis bagi instansi pemerintah dalam menyampaikan informasi dan membangun komunikasi dua arah dengan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aktivitas pengelolaan akun Instagram @dishub_tangsel. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, serta dikaji berdasarkan kerangka Teori *The Circular Model of SOME* yang meliputi aspek *share, optimize, manage, dan engage*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan telah berfungsi sebagai media penyampaian informasi layanan transportasi, edukasi keselamatan lalu lintas, dan publikasi kegiatan institansi. Namun demikian, dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala, terutama pada aspek keterlibatan audiens (*engage*) dan optimalisasi interaksi dua arah dengan masyarakat. Keterbatasan sumber daya manusia dan belum optimalnya pengelolaan respons menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas komunikasi publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian komunikasi publik digital serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi instansi pemerintah dalam mengelola media sosial secara lebih strategis dan responsif.

Kata kunci: Pengelolaan Media Sosial, Humas Pemerintah, Instagram, Pelayanan Publik, *The Circular Model of SOME*

ABSTRACT

This research on the use of social media by government institutions has been widely conducted; however, studies that analyze the management strategies of Instagram accounts, particularly those of the Department of Transportation of South Tangerang City, remain relatively limited. This study aims to analyze the social media management strategy implemented by the Public Relations Division of the Department of Transportation of South Tangerang City through the Instagram account @dishub_tangsel as a digital public service medium. Along with the increasing public demand for fast, transparent, and interactive access to information, social media has become a strategic platform for government institutions to disseminate information and establish two-way communication with the public. This study employs a qualitative approach using a descriptive method, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation of the management activities of the @dishub_tangsel Instagram account. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model and examined through the framework of *The Circular Model of SOME*, which consists of the *share*, *optimize*, *manage*, and *engage* aspects. The findings indicate that Instagram has been utilized by the Public Relations Division as a medium for delivering transportation service information, traffic safety education, and institutional activity publication; however, several challenges remain in its implementation, particularly in terms of audience engagement and the optimization of two-way interaction with the public. Limitations in human resources and suboptimal response management are identified as the main factors affecting the effectiveness of digital public communication. This study is expected to contribute academically to the field of digital public communication studies and practically serve as an evaluative reference for government institutions in managing social media in a more strategic and responsive manner.

Keywords: Social Media Management, Government Public Relations, Instagram, Public Service, *The Circular Model of SOME*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, kesehatan, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN AKUN INSTAGRAM @dishub_tangsel OLEH HUMAS DINAS PERHUBUNGAN KOTA TANGERANG SELATAN” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, arahan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, perlindungan, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir.
2. Kedua orang tua penulis, Mohammad Fahmi dan Okti Berlian Osyeu, atas dukungan, semangat, serta doa sejak awal dilahirkan, khususnya dalam proses penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Yani Hendrayani, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan sabar kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si, selaku Dekan FISIP Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Ibu Uljanatunnisa, S.Sos.,M.A., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan dukungan, arahan akademik, serta fasilitas dalam proses penyusunan skripsi.
6. Ibu Puji, Ibu Anita, Mas Farhan dan Kak Putri, selaku informan dan peneliti selama menjalani kegiatan penelitian di Dinas Perhubungan Kota Tangerang Selatan, yang telah membantu memberikan data, wawasan, serta dukungan dalam pengumpulan informasi penelitian.
7. Mohammad Wildan Mizani dan Mohammad Tsaqif Nadli, selaku adik, yang

senantiasa memberikan dukungan dan menemani dalam penyusunan penelitian ini.

8. Pak Mundhil dan Pak Garcia, selaku Dosen Penguji skripsi, yang telah memberikan masukan terhadap penelitian.
9. Wa Jejuh, Wa Zul, Wa Enen, Wa Deden, dan Uko, selaku Paman, Tante, dan Sepupu, yang telah mensupport dan bimbingan tambahan dalam penyusunan penelitian.
10. Aboy, Ajis, Abe, dan Shalia, selaku teman tongkrongan, yang telah meluangkan waktu dalam menemani dan support selama penyusunan penelitian.
11. Dafa, Affan, Kupeng, Septi, Rafael, dan Rifa, selaku teman satu Angkatan 2019 di Prodi Ilmu Komunikasi, yang sudah saling mendukung untuk menyelesaikan gelar sarja dari UPN Veteran Jakarta.

Jakarta, Desember 2025



Muhammad Rafli Faturrahman

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Konsep dan Teori Penelitian	9
2.2.1 Definisi dan Teori Hubungan Masyarakat	9
2.2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.3 Media Sosial.....	11
2.2.4 Peranan Media Sosial dalam Peningkatan Pelayanan Publik .	11
2.2.5 Teori The Circular Model of SOME	16
2.3 Kerangka Berpikir	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data	20
3.3.1 Wawancara	20
3.3.2 Dokumentasi	22

3.3.3 Observasi	22
3.4 Sumber Data	23
3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder	24
3.5 Teknik Analisis Data	24
3.6 Jadwal Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	27
4.1.1 <i>Profile</i> Lembaga	27
4.1.2 <i>Profile</i> Instagram Lembaga.....	28
4.1.3 Visi & Misi.....	29
4.1.4 Struktur Organisasi Lembaga	29
Hasil Penelitian	30
4.2.1 Strategi Pengelolaan Humas Dinas Perhubungan Tangerang Selatan Melalui Akun Instagram @dishub_tangsel Berdasarkan Model Teori <i>The Circular of SOME</i>	30
4.2.2 Strategi Penglolaan Akun Instagram @dishub_tangsel Pada Kinerja Dalam Penerapan Model Teori <i>The Circular of</i> <i>SOME</i>	42
4.3 Pembahasan	45
4.3.1 Analisis Pengelolaan Humas Dinas Perhubungan Tangerang Selatan Melalui Akun Instagram @dishub_tangsel Berdasarkan Model Teori <i>The Circular of SOME</i>	46
4.3.2 Analisis Pengelolaan Akun Instagram @dishub_tangsel Pada Kinerja Dalam Penerapan Model Teori <i>The Circular of</i> <i>SOME</i>	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
5.2.1 Saran Praktis	58
5.2.2 Saran Teoritis	59

DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. Fokus Analisis The Circular of SOME	19
Tabel 3. Informan Penelitian	23
Tabel 4. Rencana Waktu Penelitian.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	18
Gambar 2. Visual Diagram Siklus Miles & Hubberman	25
Gambar 3. Profil Instagram Lembaga	28
Gambar 4. Bagan Struktur Dinas Perhubungan	29
Gambar 5. Template Postingan Instagram	34
Gambar 6. Template Story & Reels Instagram	34
Gambar 7. Penggunaan Hashtag #DishubTangsel	36
Gambar 8. Penggunaan Hashtag #PemkotTangsel	36
Gambar 9. Penggunaan Fitur Reels	38
Gambar 10. Penggunaan Fitur Highlight	38
Gambar 11. Kampanye Program "SALUD"	41
Gambar 12. Tingkat ER Akun Instagram @dishub_tangsel	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	62
Lampiran 2. Transkrip Wawancara Pertama – Narasumber 1	63
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Pertama – Narasumber 2	65
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Pertama – Narasumber 3	67
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Pertama – Narasumber 4	68
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara	69