

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
DISKOMINFO KOTA BATAM SEBAGAI MEDIA  
INFORMASI KEPADA MASYARAKAT  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Prishilia Anggraini  
191110047**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
DISKOMINFO KOTA BATAM SEBAGAI MEDIA  
INFORMASI KEPADA MASYARAKAT  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Prishilia Anggraini  
191110047**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Prishilia Anggraini  
NPM : 191110047  
Fakultas : Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa "SKRIPSI" yang saya buat dengan judul:

### **Pemanfaatan Media Sosial Instagram Diskominfo Kota Batam Sebagai Media Informasi Kepada Masyarakat di Kota Batam**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 14 Juli 2024



Prishilia Anggraini

191110047

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
DISKOMINFO KOTA BATAM SEBAGAI MEDIA  
INFORMASI KEPADA MASYARAKAT DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

Oleh  
**Prishilia Anggraini**  
191110047

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini

Batam, 14 Juli 2024

  
Ageng Rara Cindoswati, S.P., M.Si  
Pembimbing

## ABSTRAK

Di era digital saat ini, media sosial memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi secara cepat dan luas, serta memperbaiki interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menilai seberapa efektif Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Batam menggunakan media sosial Instagram sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memahami secara mendalam bagaimana Diskominfo Kota Batam memanfaatkan Instagram dalam menyampaikan informasi publik. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan staf Diskominfo serta observasi langsung terhadap aktivitas di akun Instagram @diskominfobatam. Data dianalisis dengan mempertimbangkan beberapa indikator utama, yaitu tingkat interaksi dan keterlibatan masyarakat, serta pencapaian sasaran informasi yang telah ditetapkan oleh Diskominfo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Instagram oleh Diskominfo Kota Batam sangat efektif dalam menyampaikan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi masyarakat. Beragam fitur Instagram seperti postingan, story, dan live video dimanfaatkan secara optimal untuk menyajikan konten yang menarik dan edukatif, termasuk informasi tentang kebijakan, layanan publik, acara lokal, dan situasi darurat. Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan penggunaan Instagram oleh Diskominfo Kota Batam didukung oleh beberapa faktor kunci, seperti kemampuan menyampaikan informasi yang akurat dan relevan, interaksi yang responsif dengan pengikut, serta tersedianya sarana untuk integrasi dan interaksi sosial. Kesimpulannya, Instagram telah menjadi alat yang efektif bagi Diskominfo Kota Batam dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat, meningkatkan transparansi, dan mendorong partisipasi publik dalam urusan pemerintahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi instansi pemerintah lainnya dalam mengoptimalkan penggunaan media sosial untuk komunikasi publik.

***Kata Kunci*** : *Instagram, Diskominfo Kota Batam, media sosial, komunikasi publik, interaksi masyarakat, informasi pemerintah.*

## ABSTRACT

In the current digital era, social media has an important role in disseminating information quickly and widely, as well as improving interactions between government and society. This research aims to assess how effectively the Batam City Communication and Information Department (Diskominfo) uses Instagram social media as a means of disseminating information to the public. Qualitative descriptive methods were used in this research to understand in depth how the Batam City Diskominfo uses Instagram to convey public information. Data collection was carried out through in-depth interviews with Diskominfo staff as well as direct observation of activities on the Instagram account @diskominfobatam. The data was analyzed by considering several main indicators, namely the level of community interaction and involvement, as well as the achievement of information targets set by Diskominfo. The research results show that the use of Instagram by the Batam City Diskominfo is very effective in conveying information that is relevant and useful to the community. Various Instagram features such as posts, stories and live videos are utilized optimally to present interesting and educational content, including information about policies, public services, local events and emergency situations. This research found that the successful use of Instagram by the Batam City Diskominfo was supported by several key factors, such as the ability to convey accurate and relevant information, responsive interaction with followers, and the availability of facilities for interaction and social interactions. In conclusion, Instagram has become an effective tool for the Batam City Diskominfo in disseminating information to the public, increasing transparency, and encouraging public participation in government affairs. It is hoped that the results of this research can be a guide for other government agencies in optimizing the use of social media for public communication.

**Keywords** : *Instagram, Diskominfo Batam City, Social media, Public communication, Community interaction, Government information.*

## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan Yang Maha Esa hingga saat ini masih memberikan nafas kehidupan dan anugerah akal, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dengan itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan guna meningkatkan kualitas laporan tugas akhir ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom;
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Ageng Rara Cindoswari, S.P. M.Si;
4. Ibu Ageng Rara Cindoswari, S.P., M.Si. Selaku Pembimbing Skripsi
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Keluarga dan teman yang senantiasa membantu dalam pembuatan laporan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkatnya, Amin.

Batam, 14 Juli 2024



Prishilia Anggraini

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1. Kajian Teoritis.....	13
<b>2.1.1. Teori Pendekatan Uses and Gratifications</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.2. Komunikasi Massa</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.3. Media Sosial</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1.4. Instagram</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.5. Informasi</b> .....	<b>25</b>
<b>2.1.6. Kebutuhan Informasi</b> .....	<b>27</b>
2.2. Penelitian Terdahulu .....	29
2.3. Kerangka Konseptual.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	43
3.2. Objek Penelitian.....	43
3.3. Subjek Penelitian .....	44
<b>3.3.1. Informan</b> .....	<b>45</b>
<b>3.3.2. Responden</b> .....	<b>46</b>
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	47
<b>3.4.1. Observasi</b> .....	<b>47</b>
<b>3.4.2. Wawancara</b> .....	<b>48</b>
<b>3.4.3. Dokumentasi</b> .....	<b>49</b>
3.5. Metode Analisis .....	49
3.6. Uji Kredibilitas Data.....	53
<b>3.6.1. Uji Credibility</b> .....	<b>54</b>
<b>3.6.2. Uji Transferbility</b> .....	<b>56</b>
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	56
3.7.1. Lokasi Penelitian .....	56



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1. Profil Objek Penelitian .....	58
4.2. Hasil Penelitian.....	60
4.2.1. Efektivitas pemanfaatan media sosial Instagram oleh Diskominfo sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat di Kota Batam.....	60
4.2.2. Dampak yang dirasakan oleh masyarakat di Kota Batam akibat pemanfaatan media sosial Instagram oleh Diskominfo dalam menyebarkan informasi.....	61
4.2.3. Strategi yang diterapkan oleh Diskominfo untuk meningkatkan Kualitas dan Keterjangkauan informasi yang disampaikan melalui Instagram.....	62
4.3. Pembahasan .....	63
4.3.1. Efektivitas Pemanfaatan Media Sosial Instagram.....	64
4.3.2. Dampak Yang Dirasakan Oleh Masyarakat Akibat Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Menyebarkan Informasi.....	67
4.3.3. Strategi Diskominfo Kota Batam untuk meningkatkan Kualitas dan Keterjangkauan informasi yang disampaikan oleh Diskominfo melalui Instagram. ....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 1 : Pendukung Penelitian .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 2 : Riwayat Hidup.....</b>	<b>99</b>
<b>Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian.....</b>	<b>100</b>
<b>Lampiran 4 : Hasil Turnitin Skripsi.....</b>	<b>101</b>
<b>Lampiran 5 : Lembar LoA.....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1.1</b> Akun Instagram Diskominfo .....	3
<b>Gambar 1.2</b> Unggahan Instagram .....	5
<b>Gambar 1.3</b> Unggahan Pada Akun Instagram .....	6
<b>Gambar 1.4</b> Survei We Are Social .....	7
<b>Gambar 1.5</b> Survey APJII Tahun 2016 .....	8
<b>Gambar 3.1</b> Akun Instagram Diskominfo Kota Batam .....	44
<b>Gambar 3.2</b> Akun Instagram Diskominfo Kota Batam .....	48
<b>Gambar 3.3</b> Komponen Analisis Data : Model Interaktif.....	50
<b>Gambar 4.1</b> Wawancara dengan Staff Diskominfo Kota Batam .....	65
<b>Gambar 4.2</b> Wawancara Dengan Pengikut Instagram .....	67
<b>Gambar 4.3</b> Wawancara dengan Mahasiswa Pengikut Instagram Diskominfo ...	68
<b>Gambar 4.4</b> Konten Layanan Publik Diskominfo .....	71
<b>Gambar 4.5</b> Instastory Instagram Diskominfo .....	73
<b>Gambar 4.6</b> Komentar dari Pengikut Instagram Diskominfo.....	74
<b>Gambar 4.7</b> Balasan Komentar Diskominfo.....	75
<b>Gambar 4.8</b> Wawancara dengan Staff Diskominfo Kota Batam .....	76

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 3.1</b> Informan .....	45
<b>Tabel 3.2</b> Nama Responden .....	46
<b>Tabel 3.3</b> Langkah-langkah mereduksi data .....	51
<b>Tabel 3.4</b> Jadwal Penelitian .....	57