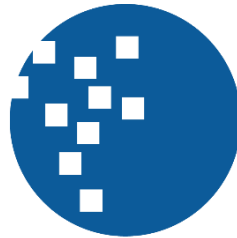


**STRATEGI MEDIA SOSIAL @HUMASKOTATANGSEL UNTUK
MENINGKATKAN CITRA POSITIF PEMERINTAH**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

SITI CHAERANI NUR HOLISAH

00000041500

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

**STRATEGI MEDIA SOSIAL @HUMASKOTATANGSEL UNTUK
MENINGKATKAN CITRA POSITIF PEMERINTAHAN**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

SITI CHAERANI NUR HOLISAH

0000041500

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Siti Chaerani Nurholisah

Nomor Induk Mahasiswa 00000041500

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Skripsi dengan judul:

STRATEGI MEDIA SOSIAL @HUMASKOTATANGSEL UNTUK MENINGKATKAN CITRA POSITIF PEMERINTAHAN

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, **telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.**

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 6 Desember 2024



Siti Chaerani Nurholisah

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI MEDIA SOSIAL @HUMASKOTATANGSEL UNTUK MENINGKATKAN CITRA POSITIF PEMERINTAHAN

Oleh

Nama : Siti Chaerani Nurholisah

NIM : 00000041500

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 25 November 2024

Pembimbing



Dr. Indiwanto Wahjuwibowo, M.Si

NIDN 0308036601

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Digitally signed by
Cendera Rizky
Anugrah Bangun
Date: 2024.12.20
17:13:23 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
0304078404

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI MEDIA SOSIAL @HUMASKOTATANGSEL UNTUK MENINGKATKAN CITRA POSITIF PEMERINTAHAN

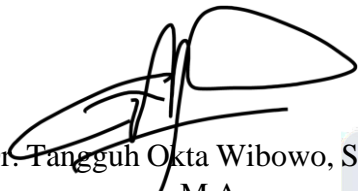
Oleh

Nama : Siti Chaerani Nurholisah
NIM : 00000041500
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi


Telah diujikan pada hari Jumat, 6 Desember 2024
Pukul 13.30 s.d 15.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.


Ketua Sidang


Dr. Tangguh Okta Wibowo, S.Hum.,
M.A.
NIDN 0320109004


Penguji


Digitally signed
by Chininta
Date: 2024.12.20
15:07:30 +07'00'
Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom,
M.Si
NIDN 0320079201

Pembimbing


Dr. Indiwani Seto Wahjuwibowo, M.Si
NIDN 0308036601

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Digitally signed
by Cendera Rizky
Anugrah Bangun
Date: 2024.12.23
13:56:18 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
0304078404

iv

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Chaerani Nurholisah
NIM : 00000041500
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : **STRATEGI MEDIA SOSIAL
@HUMASKOTATANGSEL UNTUK MENINGKATKAN CITRA POSITIF
PEMERINTAHAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- Lainnya, pilih salah satu:
 - Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 21 November 2024



(Siti Chaerani Nurholisah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan karunia yang dilimpahkan. Berkat penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi Media Sosial @Humaskotatansel Untuk Meningkatkan Citra Positif Pemerintahan” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Multimedia Nusantara

Penelitian ini tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Indiwani Seto Wahjuwibowo, M.Si, S.I.Kom., M. A, sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Ibu Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom, M.Si , dan Dr. Tangguh Okta Wibowo, S.Hum., M.A. selaku ketua sidang dan dosen penguji, saya sampaikan terima kasih atas arahan, masukan, dan evaluasi yang telah diberikan selama proses sidang ini. Ucapan terima kasih ini juga saya haturkan atas kesediaan waktu dan perhatian yang diberikan untuk menilai serta mengembangkan hasil penelitian ini agar menjadi lebih baik dan berkualitas. Bimbingan dan kritik yang membangun dari Ibu dan Bapak sangat berarti dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Mamah, dan papah yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, selalu menyemangati memberikan dukungan penuh, selalu

sabar dan pastinya tetap memberikan yang terbaik hingga sampai dititik ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Dennis Sandika, Bapak Ahmad Syatiri, dan Ibu Kumi Laila yang telah bersedia menjadi narasumber dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman Ghianti, Yasmira, Safira, Nazla, Ikehsya, dan Latisha yang telah mensupport dan memberikan semangat kepada penulis semasa mengerjakan skripsi.
9. Kepada diri sendiri yang telah berjuang melawan rasa insecure, tetap bersemangat, dan terus berusaha hingga mencapai titik ini, yang akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh fokus. Perjalanan ini tidak mudah sampai akhirnya bisa memasuki tahap pembuatan skripsi, namun setiap tantangan yang dihadapi telah memberikan banyak pelajaran berharga. Terima kasih untuk tidak menyerah selama ini. Semoga ini menjadi awal yang baik untuk mencapai tujuan-tujuan yang lebih besar di masa depan.
10. Teman-teman seperjuangan yang telah menyelesaikan dan mengerjakan skripsi bersama, serta saling menyemangati satu sama lain.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Tangerang, 25 November 2024



(Siti Chaerani Nurholisah)

**STRATEGI MEDIA SOSIAL @HUMASKOTATANGSEL UNTUK
MENINGKATKAN CITRA POSITIF PEMERINTAHAN**

Siti Chaerani Nurholisah

ABSTRAK

Humas Kota Tangerang Selatan berperan penting dalam menjaga hubungan pemerintah dan masyarakat dengan menyampaikan informasi secara cepat, jelas, dan transparan. Penelitian ini menganalisis strategi media sosial pada instagram @humaskotatangsel dalam meningkatkan citra positif pemerintah, mengidentifikasi metode komunikasi, dan mengevaluasi efektivitas media sosial dalam membangun hubungan transparan dan interaktif dengan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada dampak penggunaan media sosial terhadap persepsi masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah di Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan konsep *Strategy social media* dan citra positif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma post positivisme dan model Studi Kasus dari Robert K. Yin. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa strategi media sosial @humaskotatangsel telah berperan baik dalam meningkatkan citra positif pemerintah Tangerang Selatan. Dengan memanfaatkan Instagram sebagai platform utama, Humas berhasil menyampaikan informasi secara transparan, akurat, dan relevan melalui fitur seperti Story, Highlight, dan Ads. Penyajian konten yang menarik dan dekat dengan isu masyarakat memperkuat keterlibatan publik, sementara upaya menangkal hoaks melalui konten edukatif menjaga kepercayaan masyarakat. Meski demikian, masih ditemukan kekurangan, seperti kurang responsif terhadap beberapa komentar masyarakat dan tampilan Instagram yang kurang terstruktur, sehingga perlu perbaikan untuk meningkatkan profesionalisme dan efektivitas strategi ke depannya.

Kata kunci: *Citra Positif, Instagram, Komunikasi pemerintah, Media Sosial, Strategi Media Sosial.*

**@HUMASKOTATANGSEL SOCIAL MEDIA STRATEGY TO IMPROVE
THE POSITIVE IMAGE OF THE GOVERNMENT**

Siti Chaerani Nurholisah

ABSTRACT (ENGLISH)

South Tangerang City Public Relations plays an important role in maintaining government and community relations by conveying information quickly, clearly, and transparently. This study analyzes the social media strategy on Instagram @humaskotatangsel in improving the positive image of the government, identifying communication methods, and evaluating the effectiveness of social media in building transparent and interactive relationships with the community. In addition, this study also focuses on the impact of social media use on public perception of government policies and programs in South Tangerang. This study uses the concept of Social Media Strategy and Positive Image. This study uses a qualitative approach with a post-positivism paradigm and a Case Study model from Robert K. Yin. The results of this study indicate that the social media strategy of @humaskotatangsel has played a good role in improving the positive image of the South Tangerang government. By utilizing Instagram as the main platform, Public Relations has succeeded in conveying information transparently, accurately, and relevantly through features such as Story, Highlight, and Ads. The presentation of interesting content that is close to community issues strengthens public involvement, while efforts to counter hoaxes through educational content maintain public trust. However, there are still shortcomings, such as being less responsive to some public comments and the appearance of Instagram being less structured, so improvements are needed to improve professionalism and the effectiveness of future strategies.

Keywords: *Government communication, Instagram, Media Sosial, Strategi Media Sosial, positive image.*

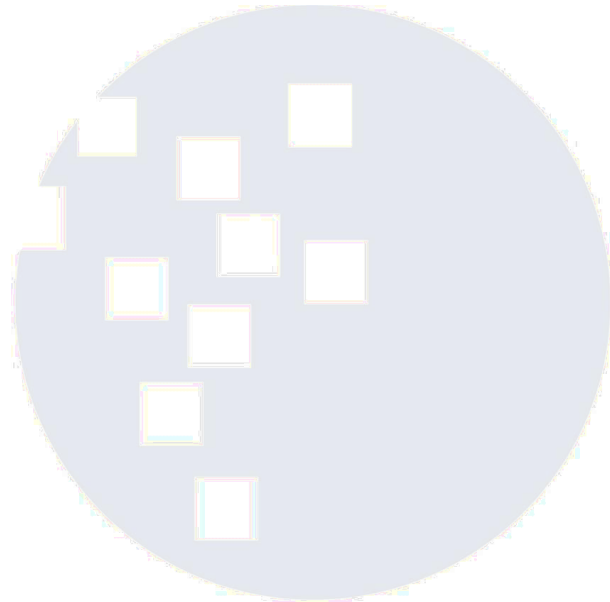
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT (ENGLISH).....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	18
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	19
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	19
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	19
1.5.3 Kegunaan Sosial.....	20
1.5.4 Keterbatasan Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS.....	21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Landasan Konsep.....	25
2.2.1 Strategi	25
2.2.1.1 Strategi Media Sosial.....	26
2.2.1.2 Media Sosial	29
2.2.2 Instagram.....	30
2.2.3 Citra Positif	31
2.3 Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Paradigma Penelitian	34
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian	35
3.3 Metode Penelitian	35
3.4 Partisipan	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1. Data Primer	38
3.5.2. Data Sekunder	38
3.6 Keabsahan Data	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	41
4.1.1. Subjek Penelitian	41
4.1.2. Objek Penelitian.....	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Strategi Social Media	46
4.2.2 Media Sosial.....	54
4.2.3 Instagram.....	57
4.2.4 Citra Positif	58
4.3 Pembahasan	60
4.3.1 Strategi Pengelolaan Media Sosial Diskominfo Kota Tangsel	61
4.3.2 Pengelolaan Citra Positif Diskominfo Kota Tangsel	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
5.2.1 Saran Akademis	77
5.2.2 Saran Praktis	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

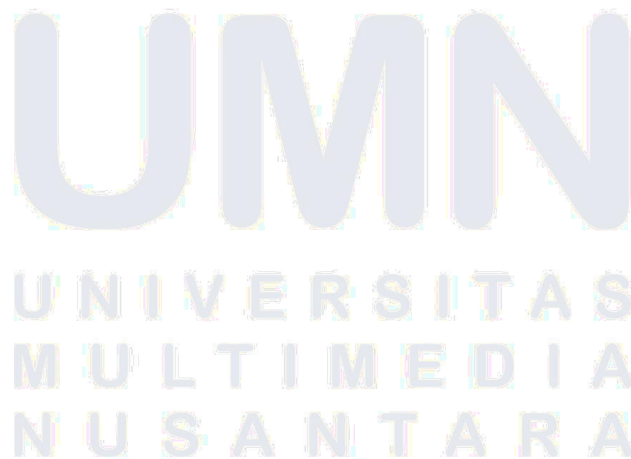
2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	22
3. 1 Daftar Informan.....	37
3. 2 Daftar Key Informan	39



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

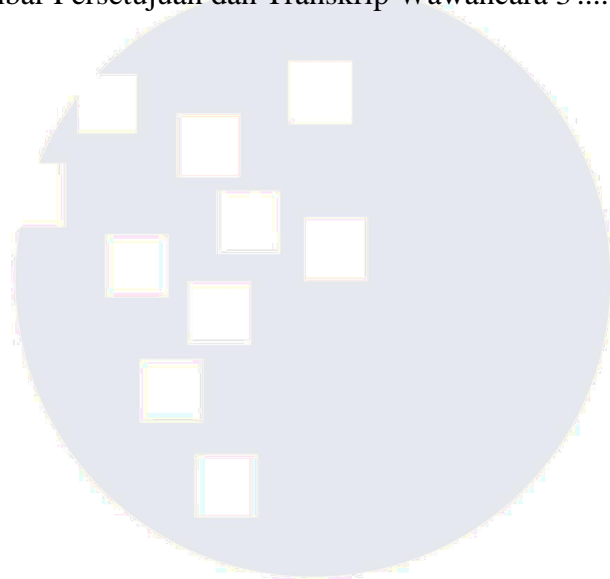
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Social Media Zones, Tuten dan Solomon (2017).....	30
Gambar 2. 2 Alur Penelitian	33
Gambar 4. 1 Logo Humas Kota Tangerang Selatan.....	41
Gambar 4. 2 Postingan Humas Kota Tangerang Selatan	46
Gambar 4. 3 Komentar Humas Kota Tangerang Selatan	48
Gambar 4. 4 Feeds Instagram Humas Kota Tangerang Selatan.....	51
Gambar 4. 5 Postingan Collaboration pada Instagram.....	56
Gambar 4. 6 Postingan Instagram Humas Kota Tangerang Selatan.....	74
Gambar 4. 7 Postingan Instagram Humas Kota Tangerang Selatan.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin	82
Lampiran 2. Konsultasi Form.....	83
Lampiran 3. Lembar Persetujuan dan Transkrip Wawancara 1	84
Lampiran 4 Lembar Persetujuan dan Transkrip Wawancara 2	95
Lampiran 5 Lembar Persetujuan dan Transkrip Wawancara 3	100



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA