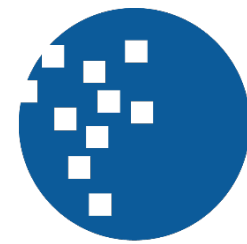


**STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA
TANGERANG DALAM MENGELOLA MEDIA
SOSIAL INSTAGRAM @TANGERANGTV**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Delvin Deodatus Gunawan

00000055405

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA
TANGERANG DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @TANGERANGTV**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Delvin Deodatus Gunawan

00000055405

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Delvin Deodatus Gunawan Nomor

Induk Mahasiswa **00000055405**

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Skripsi dengan judul:

STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA TANGERANG DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @TANGERANGTV

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 magang maupun dalam penulisan laporan karya tulis, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, Rabu, 9 July 2025



Delvin Deodatus Gunawan

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul
**STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA
TANGERANG DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @TANGERANGTV**
Oleh

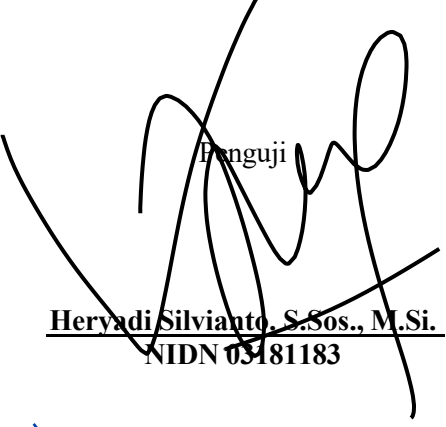
Nama : Delvin Deodatus Gunawan
NIM : 00000055405
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 9 July 2025
Pukul 11.00 s.d 14.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

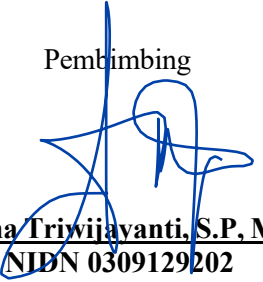
Ketua Sidang


Fakhriy Dinansyah, S.I.KOM., M.M.
NIDN 0304039001

Penguji


Heryadi Silvianto, S.Sos., M.Si.
NIDN 03181183

Pembimbing


Yuliana Triwijayanti, S.P, M.SI.
NIDN 0309129202

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Digitally signed by
Cendera Rizky Anugrah
Bangun
Date: 2025.07.25
14:09:47 +0700'
Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.
NIDN: 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN

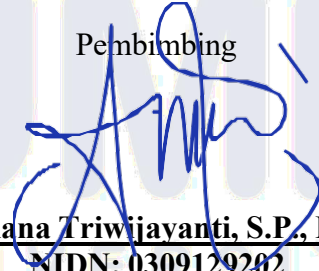
STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA TANGERANG DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @TANGERANGTV

Oleh
Nama : Delvin Deodatus Gunawan
NIM : 00000055405
Program Studi : Strategic Communication
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 18 juni 2025

Pembimbing


Yuliana Triwijayanti, S.P., M.Si.
NIDN: 0309129202

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Digitally signed
by Cendera Rizky
Anugrah Bangun
Date: 2025.06.18
17:08:28 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
NIDN 0304078404

KATA PENGANTAR

Dengan penuh puji dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis bersyukur atas terselesaikannya skripsi dengan judul **“Strategi Kimunikasi Diskominfo Kota Tangerang dalam Mengelola Media Sosial Instagram @TANGERANGTV.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi (S.Ikom), di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari banyak pihak selama proses penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugerah Bangun, M.Si, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Yuliana Triwijayanti, S.P., M.Si, sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Semua informan, atas kesediaanya meluangkan waktu untuk wawancara.

Tangerang, 18 Juni 2025



Delvin Deodatus Gunawan

STRATEGI KOMUNIKASI DISKOMINFO KOTA TANGERANG DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @TANGERANGTV

Delvin Deodatus Gunawan

ABSTRAK

Pengelolaan media sosial telah menjadi strategi komunikasi penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara efektif. Instagram sebagai salah satu platform media sosial yang banyak digunakan, menawarkan potensi besar bagi institusi publik untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Tangerang dalam mengelola akun Instagram @tangerangtv sebagai media penyebaran informasi dan menciptakan interaksi yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, di mana peneliti berperan sebagai pengamat langsung dalam lingkungan alami untuk memperoleh data yang mendalam mengenai pengelolaan akun Instagram tersebut. Teori yang digunakan meliputi strategi komunikasi, komunikasi pemerintahan, public relation, serta konsep media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Tangerang melalui Instagram @tangerangtv mencerminkan komunikasi pemerintahan yang sistematis dan partisipatif, dengan agenda setting mingguan, visual menarik, bahasa komunikatif, serta interaksi dua arah melalui komentar dan pesan langsung sebagai umpan balik publik.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Media Sosial, Diskominfo, Instagram, Komunikasi Pemerintahan

**COMMUNICATION STRATEGY OF THE
COMMUNICATIONS AND INFORMATION AGENCY
(DISKOMINFO) OF TANGERANG CITY IN MANAGING
THE INSTAGRAM SOCIAL MEDIA ACCOUNT
@TANGERANGTV
Delvin Deodatus Gunawan**

ABSTRACT

Social media management has become an important communication strategy for delivering information to the public effectively. Instagram, as one of the most widely used social media platforms, offers great potential for public institutions to enhance community engagement. This study aims to understand the role of the Department of Communication and Information (Diskominfo) of Tangerang City in managing the Instagram account @tangerangtv as a medium for information dissemination and creating effective interactions. The research uses a qualitative approach with a descriptive method, where the researcher acts as an observer in a natural setting to gather in-depth data on the management of the Instagram account. The theories applied include communication strategy, government communication, public relations, and the concept of social media. The research findings indicate that the digital communication strategy implemented by Diskominfo Kota Tangerang through the Instagram account @tangerangtv reflects a systematic and participatory model of government communication, featuring weekly agenda setting, engaging visuals, communicative language, and two-way interaction through comments and direct messages as public feedback.

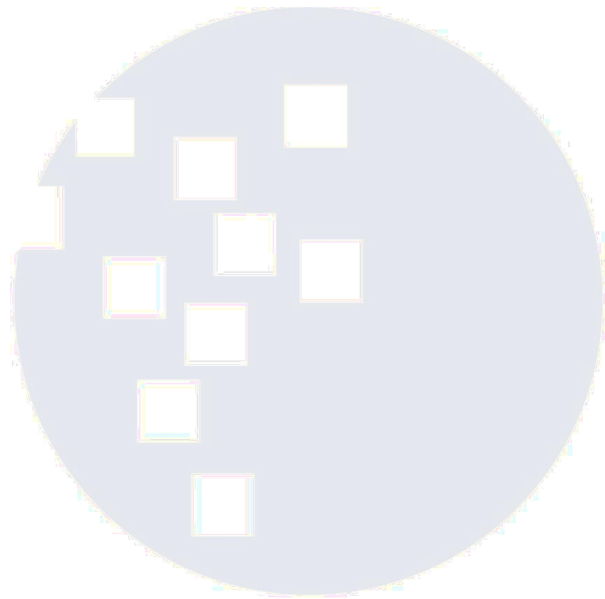
Keywords: *Communication Strategy, Social Media, Diskominfo, Instagram, Government Communication*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	3
HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5.3 Kegunaan Sosial	10
1.5.4 Keterbatasan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan konsep-konsep yang digunakan.....	18
2.2.1 Pengertian Strategi Komunikasi	18
2.2.2 Teori-teori Komunikasi	21
2.2.3 Elemen Utama dan Informasi Komunikasi Publik	23
2.2.4 Pengertian Komunikasi Pemerintahan	24
2.2.5 Elemen dan Proses Komunikasi Pemerintah	27
2.2.6 Paradigma Komunikasi Pemerintahan.....	29
2.2.7 Media Sosial	31
2.2.8 Bentuk Media Sosial.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian	35
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian	35
3.3 Metode Penelitian	36
3.4 Pemilihan Informan	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Data Primer	38
3.5.2 Data Sekunder	39
3.6 Keabsahan Data	40
3.7 Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Subjek dan Objek Penelitian	44
4.1.1 Subjek Penelitian	44
4.1.2 Objek Penelitian	49
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang dalam Penyebaran Informasi Melalui Instagram @tangerangtv	53
4.2.2 Langkah-Langkah Operasional dalam Perencanaan dan Produksi	56
4.2.3 Evaluasi Penerimaan Informasi oleh Masyarakat	58
4.2.5 Kendala Penyebaran Informasi dan Strategi Penanganannya	61
4.3 Pembahasan	63
4.3.1 Analisis Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Tangerang melalui Instagram @tangerangtv	63
4.3.2 Analisis Operasional Perencanaan dan Produksi Konten Instagram @tangerangtv	66
4.3.3 Analisis Persepsi Keberhasilan Penerimaan Informasi Kepada Masyarakat	67
4.3.4 Implementasi Komunikasi Dua Arah antara Pemerintah dan Masyarakat	69
4.3.5 Analisis Kendala Komunikasi dan Upaya Penanganannya	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
5.2.1 Saran Akademis	74
5.2.2 Saran Praktis	75
DAFTAR PUSTAKA	77

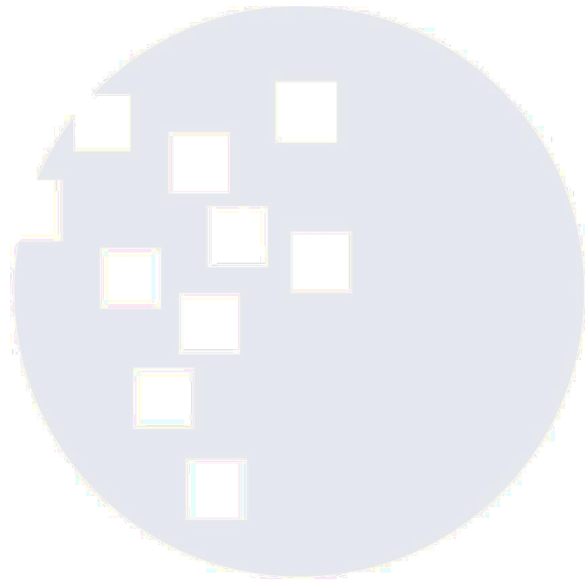
LAMPIRAN	83
Lampiran A Turnitin.....	83
Lampiran B Konsultasi Form	84
Lampiran C Lembar Persetujuan dan Transkrip	85
Lampiran D Curriculum Vitae	93



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	38



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

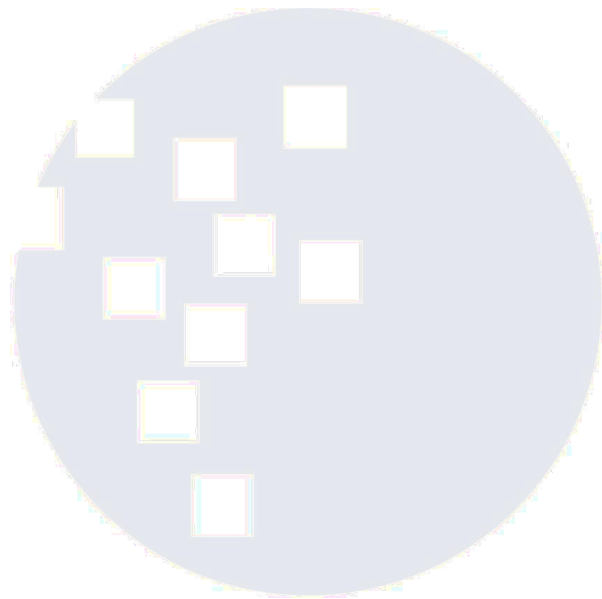
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Orang yang Mengakses Internet di Indonesia (dalam jutaan).....	1
Gambar 1.2 Media Sosial Terpopuler di Indonesia (dalam jutaan).....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1 Logo Diskominfo Kota Tangerang	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang.....	47
Gambar 4.3 Website Kota Tangerang	51
Gambar 4.4 Profil Instagram @tangerangtv.....	52
Gambar 4.5 Konten-konten Instagram @tangerangtv	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Turnitin	83
Lampiran B Konsultasi Form	84
Lampiran C Lembar Persetujuan dan Transkrip	85
Lampiran D Curriculum Vitae	93



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA