

**STRATEGI PENGELOLAAN KONTEN INSTAGRAM @pemkotjogja  
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi



Disusun oleh

**KRISTOFORUS BOLIKEDAN GORAN TOKAN**

**20.96.2150**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

**TAHUN 2024**

**STRATEGI PENGELOLAAN KONTEN INSTAGRAM @pemkotjogja**

**DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA DINAS KOMUNIKASI**

**INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi



Disusun oleh

**KRISTOFORUS BOLI KEDAN GORANTOKAN**

**20.96.2150**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**

**UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

**TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENGELOLAAN KONTEN INSTAGRAM @pemkotjogja  
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**KRISTOFORUS BOLI KEDAN GORAN TOKAN**

**20.96.2150**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal bulan tahun

Dosen Pembimbing,



Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A

NIK. 190302521

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENGELOLAAN KONTEN INSTAGRAM @pemkotjogja  
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA DINAS KOMUNIKASI  
INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**KRISTOFORUS BOLI KEDAN GORAN TOKAN**

**20.96.2150**

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada tanggal bulan tahun

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

Wiwid Adiyanto, M.I.Kom  
NIK. 190302477

Audith M. Turmudhi, Drs., MM  
NIK. 190302358

Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A  
NIK. 190302521



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom

NIK. 19302125

## PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 24 Juli 2024



Kristoforus Boli Kedar Gorantokan

NIM 20.96.2150

## PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa dalam surga bersama putranya Tuhan Yesus Kristus, Ibunya Bunda Maria, Santo Yosep, para Roh Kudus, Para Santo Santa, Almarhum Tete Geo, Nene Barek, Nene Bulu, Kaka Maria, Bapa Boli, Bapa Daeng, Tete Haji dan semua arwah keluarga saya beserta moyang dan lewotanh Adonara karena telah memberikan rahmat, berkat dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar S.I.Kom. Dengan ini hasil penelitian dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapa Amatus Goran Tokan dan Mama Kristina Puhugelong, juga untuk Kakak saya Irha Goran Tokan, terima kasih banyak telah memberikan semangat, doa dan motivasi kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini dan selama menjalani perkuliahan.
2. Keluarga besar penulis, baik yang sedarah maupun tidak sedarah yang berada di Papua dan Adonara Flores. Terima kasih atas segala pemberian semangat, motivasi dan doa kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini dan selama menjalani perkuliahan.
3. Semua teman-teman di Jogja dari Adonara, Papua dan teman seperjuangan di kelas dan kampus yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih telah banyak membantu dan mendukung selama menjalani kehidupan dan perkuliahan di Kota Jogja tercinta ini.
4. Ibu Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A sebagai dosen pembimbing skripsi yang baik, sabar dan banyak memberi masukan dalam membimbing mahasiswanya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan yang maha esa karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“STRATEGI PENGELOLAAN KONTEN INSTAGRAM @pemkotjogja DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA”**, sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta Program Studi Ilmu Komunikasi program strata satu (S1).

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, bantuan dan motivasi selama mengerjakan tugas akhir ini. Penyampaian terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthi, S.T., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng., selaku Kaprodi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ibu Novita Ika Purnamasari, S.I.Kom., M.A selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Kedua orang tua Bapa Amatus Gorantokan, Mama Kristina Puhugelong, dan Kakak Irha Gorantokan, keluarga dan semua teman-teman yang selalu memberikan semangat dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta yang sudah bersedia memberikan waktu dan bantuan dalam mendukung kelancaran pengerjaan tugas akhir ini.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis, terima kasih banyak.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</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>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Bab .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Teori <i>The Circural Model Of Some</i> .....	23
2.2.2 Strategi Pengelolaan Konten Instagram .....	27
2.2.3 Citra Instansi.....	30
2.3 Kerangka Konsep.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	33
3.2 Pendekatan Penelitian.....	34
3.3 Metode Penelitian .....	35
3.4 Sumber Data .....	36
3.5 Subjek dan Objek Penelitian.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39



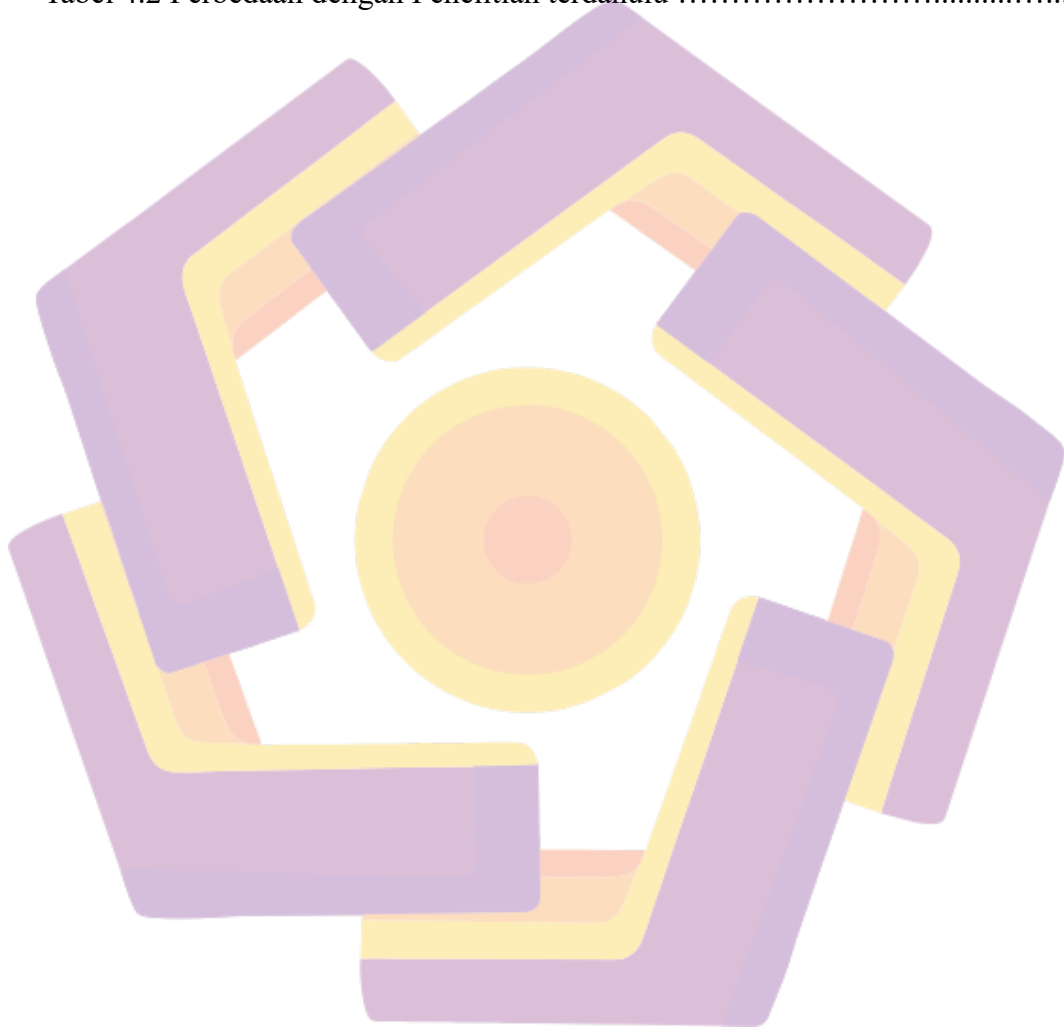
3.7 Teknik Analisis Data .....	41
3.8 Teknik Keabsahan Data Penelitian .....	42
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Profil Informan .....	44
4.2. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.3 Temuan Penelitian .....	47
4.3.1 Strategi Pengambilan Data Dan Informasi Untuk Disajikan Dalam Konten @pemkotjogja .....	47
4.3.2 Strategi Pengelolaan Konten Instagram Yang Tepat.....	49
4.3.3 Beragam Tema Informasi Serta Konsisten Dan Aktif .....	50
4.3.4 Jenis Konten Yang Paling Sering Diunggah Dan Jumlah <i>Followers</i> Yang Terus Meningkat .....	50
4.3.5 Strategi Penulisan Caption Dan Narasi Dalam Konten .....	51
4.3.6 Upaya Untuk Mempertahankan Citra Dan Meningkatkan <i>Followers</i> .....	51
4.3.7 Tantangan Dan Kelemahan Strategi Pengelolaan Konten .....	52
4.3.8 Respon Masyarakat .....	53
4.4. Pembahasan .....	53
4.4.1 Teori The Circural Model Of Some .....	54
4.4.2 Perbedaan Strategi Pengelolaan Konten Instagram @pemkotjogja Dengan Instansi Lainnya .....	64
4.4.3 Citra dari Masyarakat.....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	70
5.3 Penelitian Selanjutnya .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan internet tidak sehat masih jadi masalah.....	2
Gambar 1.2 Antisipasi hoax pemerintah petakan masalah komunikas.....	3
Gambar 1.3 Instagram menempati urutan kedua aplikasi yang paling sering digunakan.....	4
Gambar 1.4 Beragam tema informasi dalam konten <i>reels</i> .....	6
Gambar 1.5 Komentar positif terhadap konten Instagram @pemkotjogja yang dianggap bermanfaat.....	10
Gambar 1.6 Pemkot Jogja sabet dua kategori dalam ajang AMH 202311	
Gambar 1.7 Pemkot Jogja raih 12 penghargaan keterbukaan informasi badan publik 2023.....	12
Gambar 4.1 Logo Diskominfo Kota Yogyakarta.....	46
Gambar 4.2 Pengambilan data dan infomrasi secara langsung.....	55
Gambar 4.3 Konten yang menarik perhatian masyarakat.....	56
Gambar 4.4 Persepsi masyarakat terhadap penyajian konten .....	61
Gambar 4.5 Monitoring dan Evaluasi terkait penyajian konten .....	63
Gambar 4.6 Kondisi yang melibatkan Dinas Parawisata Yogyakarta.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan penelitian terdahulu.....	16
Tabel 2.2 Kerangka konsep teori <i>circural model of some</i> .....	32
Tabel 4.1 Profil informan.....	44
Tabel 4.2 Perbedaan dengan Penelitian terdahulu .....	65



## **ABSTRAK**

*Akun @pemkotjogja merupakan salah satu akun yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskominfo) Kota Yogyakarta sebagai media penyebaran informasi dari berbagai tema kepada masyarakat lewat konten yang dibagikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi pengelolaan konten Instagram @pemkotjogja yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Yogyakarta dalam mempertahankan citra instansi. Metode penelitian yang digunakan adalah Fenomenologi, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi, menggunakan paradigma kritis serta pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Yogyakarta menerapkan beberapa strategi pengelolaan konten Instagram seperti : mengandung informasi dan data terpercaya, publikasi teragenda, konten dari beragam tema dan sebagainya. Strategi pengelolaan tersebut dianalisis dan dikaitkan dengan teori yang digunakan yaitu : Teori Circural Model Of Some dari Regina Luttrell yang menekankan pada 4 aspek penting yaitu : pertama : menyebarkan (share) mencakup berpartisipasi (participate), terhubung (connect) dan membangun kepercayaan (build trust). Kedua : mengoptimalkan (optimize) mencakup mendengarkan (listen), mempelajari (learn) dan mengambil bagian (take part in). Ketiga : mengatur (manage) mencakup media monitoring (monitoring media), respon cepat (quick respon) dan interaksi waktu nyata (real time interaction). Aspek keempat yaitu : melibatkan (engage), mengajak kerja sama dengan pihak lainnya contohnya seorang influencer dan instansi lainnya. Berdasarkan analisis yang dilakukan bahwa penerapan strategi pengelolaan konten Instagram @pemkotjogja dari Diskominfo Kota Yogyakarta ternyata sejalan dengan teori Circural Model Of Some yang digunakan pada penelitian ini.*

**Kata kunci :** *Komunikasi, Strategi, Pengelolaan, Konten, Instagram, Citra Instansi*

## **ABSTRACT**

*The @pemkotjogja account is one of the accounts managed by the Yogyakarta City Information Communication and Cryptography Service (Diskominfo) as a medium for disseminating information from various fields to the public through shared content. This research aims to find out and analyze the Instagram @pemkotjogja content management strategy carried out by the Yogyakarta City Diskominfo in maintaining the agency's image. The research method used is phenomenology, with data collection techniques through interviews, documentation and observation, using a critical paradigm and a qualitative research approach. The results of the research show that Diskominfo Yogyakarta City implements Instagram content management strategies such as: containing reliable information and data, publishing agendas, presenting content from various themes, being consistently active and responsive, monitoring and evaluating media, attractive visuals and editing and paying attention to its aspects. the flow and theme of the delivery. . Management strategies are analyzed and linked to the theory used, namely: Regina Luttrell's Circural Model of Some Theory which emphasizes 4 important aspects, namely: first: sharing, including participation, connecting and building trust. ). Second: optimization includes listening, learning and taking part. Third: management includes media monitoring, fast response and real time interaction. The fourth aspect is: engagement, inviting collaboration with other parties, for example influencers and other agencies. Based on the analysis carried out, the implementation of the @pemkotjogja Instagram content management strategy from Diskominfo Kota Yogyakarta is in line with the Circural Model of Some theory used in this research.*

**Keyword :** *Communication, Strategy, Management, Content, Instagram, Agency Image*