

**INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI PEMERINTAH
DALAM MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL :
STUDI PADA KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DIY
SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh

OLGA NARADINDA

22.96.3271

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

**INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI PEMERINTAH
DALAM MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL :
STUDI PADA KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DIY**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi



disusun oleh

OLGA NARADINDA

22.96.3271

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI PEMERINTAH DALAM
MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL : STUDI PADA KANWIL
KEMENTERIAN HUKUM DIY**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Olga Naradinda
22.96.3271

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada 5 Februari 2026

Dosen Pembimbing,



Erfina Nurussa'adah, S.Kom.I., M.I.Kom.
NIK. 190302361

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI PEMERINTAH DALAM
MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL : STUDI PADA
KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DIY**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Olga Naradinda
22.96.3271

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada 23 Februari 2026

Nama Penguji

Estiningsih, SE, MM
NIK. 190302443

Rivga Agusta, S.I.P., M.A.
NIK. 190302319

Erfina Nurussa'adah, S.Kom.I., M.I.Kom
NIK. 190302361

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
23 Februari 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. Ph.D
NIK 190302125

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Olga Naradinda
NIM : 22.96.3271

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI PEMERINTAH DALAM MEMBANGUN PELAYANAN PUBLIK DIGITAL : STUDI PADA KANWIL KEMENTERIAN HUKUM DIY

Dosen Pembimbing : Erfina Nurussa'adah, S.Kom. I., M.I.Kom.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 23 Februari 2026



Olga Naradinda
22.96.3271

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Rivga Agusta, S.IP., M.A (Kaprodik, Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Erfina Nurussa'adah, S.Kom.I., M.I.Kom. Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran yang konstruktif selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini, sehingga penelitian dapat tersusun secara sistematis dan ilmiah.
5. Pimpinan dan seluruh jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian, keterbukaan informasi, serta kesempatan bagi penulis untuk melakukan pengumpulan data. Terima kasih atas kerja sama dan kontribusi yang sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini.
6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi rumah paling aman untuk kembali. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang tak terhitung, serta kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis untuk terus melangkah dan bertumbuh. Setiap proses dalam skripsi ini adalah bagian dari perjuangan dan cinta yang kalian tanamkan.

7. Teman-teman seperjuangan yang tidak hanya menjadi rekan diskusi, tetapi juga tempat berbagi keluh kesah, tawa, dan semangat. Terima kasih karena telah saling menguatkan dalam proses yang melelahkan ini. Kebersamaan, dukungan, dan cerita yang kita lalui akan selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan hidup.
8. Terakhir, penulis juga ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang telah berusaha bertahan, terus belajar, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan proses ini. Perjalanan menyusun skripsi bukan hanya tentang menyelesaikan sebuah karya ilmiah, tetapi juga tentang memahami diri, menghadapi keraguan, serta terus melangkah meskipun terasa sulit. Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap proses, sekecil apa pun, memiliki makna dalam perjalanan menuju kedewasaan dan pencapaian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi pemerintah dan pemanfaatan media sosial dalam pelayanan publik.

Yogyakarta, 5 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRAC.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian terdahulu	10

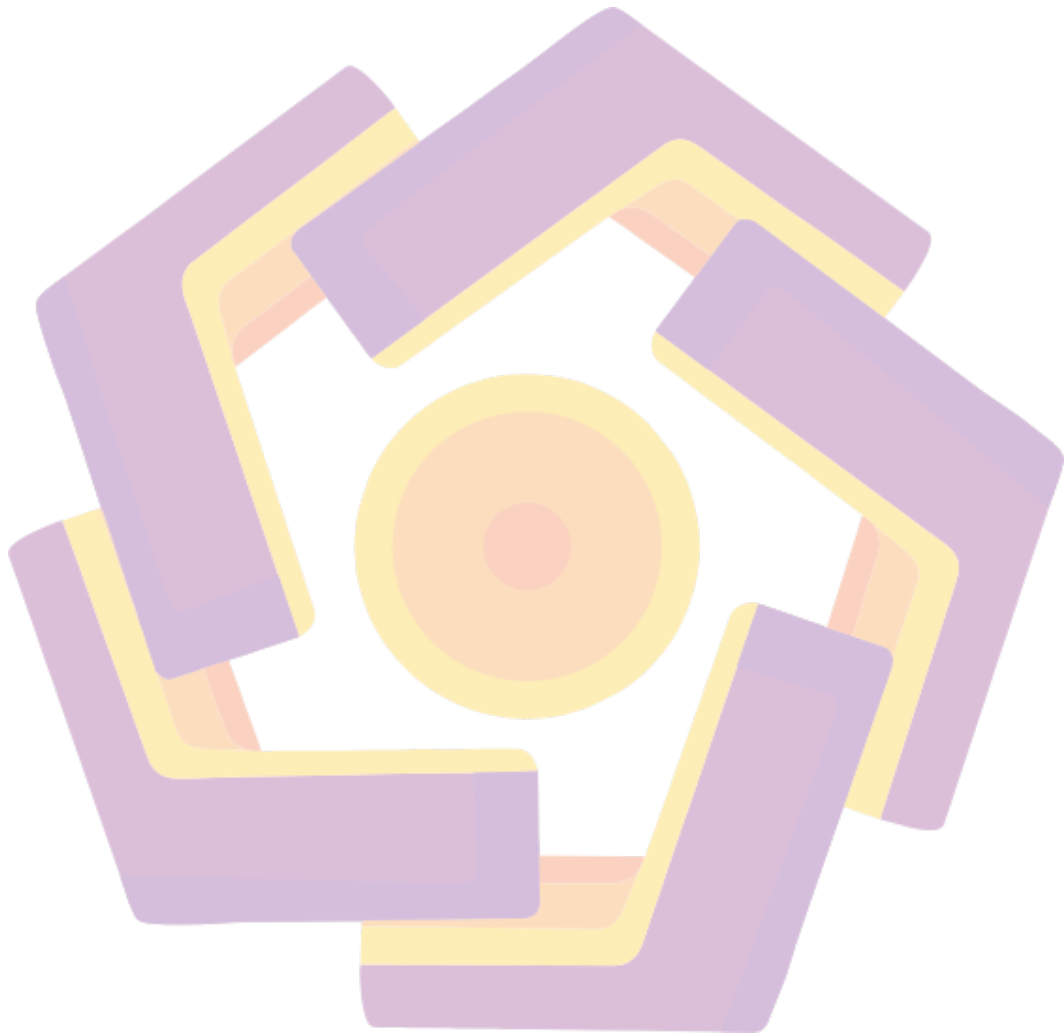
2.2	Landasan Teori.....	14
2.2.2	Komunikasi Pemerintah.....	22
2.2.3	Pelayanan Publik Digital.....	23
2.2.4	Media Sosial sebagai Media Informasi Pemerintah.....	24
2.2.5	Instagram sebagai Media Informasi Pemerintah.....	27
2.2.6	Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Paradigma Penelitian	30
3.2	Pendekatan Penelitian	32
3.3	Metode Penelitian	33
3.4	Subjek Dan Objek Penelitian	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6	Teknik Penentuan Informan Penelitian.....	38
3.7	Waktu dan Lokasi Penelitian	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
3.9	Teknik Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Profil	45
4.2	Temuan Penelitian	49
4.2.1	Pemanfaatan Instagram dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat (<i>Cognitive Needs</i>).....	50
4.2.2	Pemanfaatan Instagram sebagai Sarana Interaksi dan Pemenuhan Kebutuhan Integrasi Sosial (<i>Social Integrative Needs</i>)	52

4.2.3 Pemanfaatan Instagram dalam Membentuk Kepercayaan dan Identitas Institusi (<i>Personal Integrative Needs</i>)	54
4.2.4 Pemanfaatan Instagram dalam Memenuhi Kebutuhan Afektif Audiens (<i>Affective Needs</i>)	55
4.2.5 Pemanfaatan Instagram untuk Pengurangan Ketidakpastian dan Pemecahan Masalah (<i>Tension Release / Problem-Solving Needs</i>)	57
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Pemanfaatan Instagram sebagai Media Informasi Pelayanan Publik di Kanwil Kementerian Hukum DIY	58
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Daftar nama informan



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia 2025

Gambar 1.2 Social Media Report

Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Instagram Di Indonesia 2025

Gambar 1.4 Analisis Sentimen Media Sosial

Gambar 1.5 Ranking Akun Kanwil Teraktif

Gambar 1.6 Logo Kanwil Kementerian Hukum DIY

Gambar 1.7 Unggahan Feeds Informatif dan reels @kemenkumjogja

Gambar 1.8 komentar pada postingan Instagram @kemenkumjogja

Gambar 1.9 Poster Live Instagram @kemenkumjogja

Gambar 1.10 Postingan Instagram @kemenkumjogja

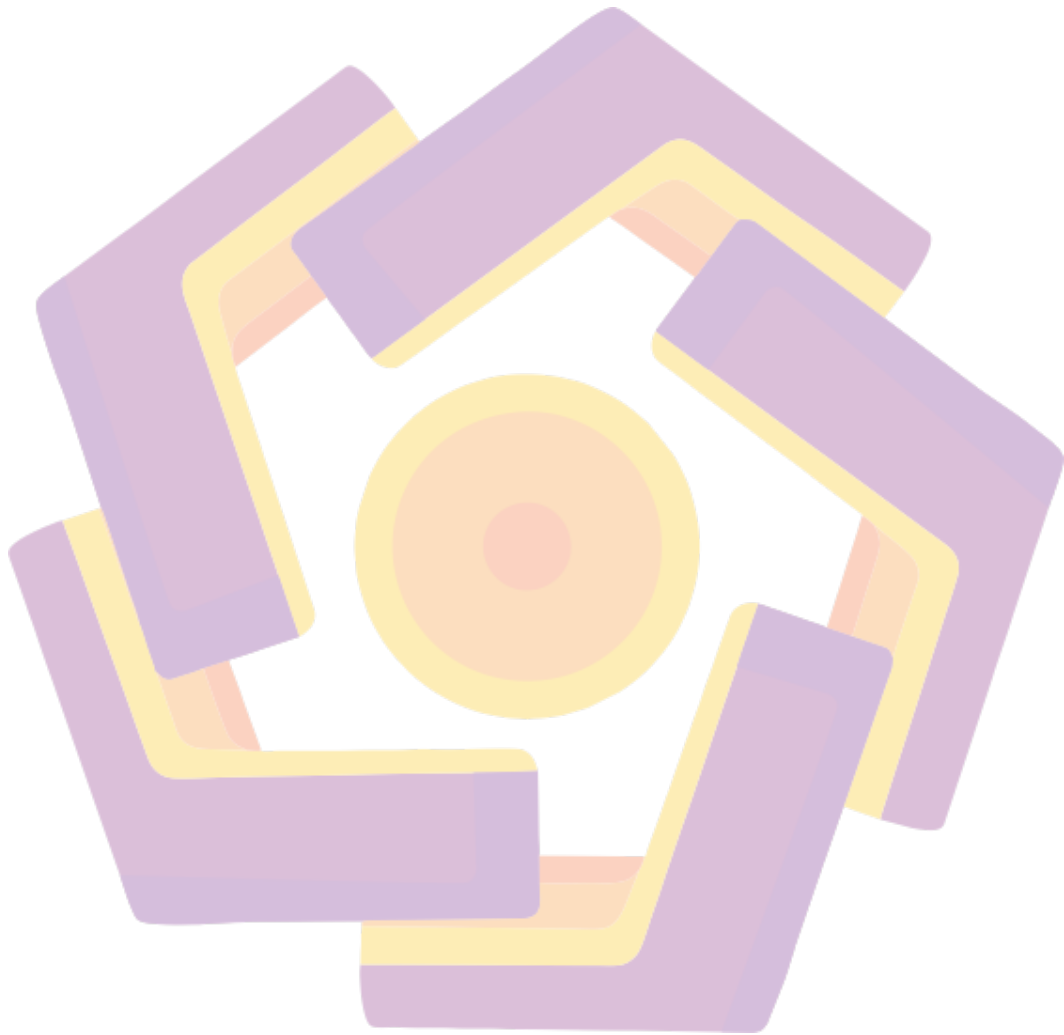
Gambar 1.11 Reels Kegiatan, Postingan @kemenkumjogja



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Informan

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan Instagram sebagai media informasi pemerintah dalam mendukung pelayanan publik digital pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami praktik pengelolaan Instagram sebagai sarana penyampaian informasi layanan hukum. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram dimanfaatkan sebagai media utama dalam menyampaikan informasi terkait jenis layanan, prosedur dan persyaratan administrasi, jadwal pelayanan, inovasi layanan digital, serta sosialisasi kebijakan. Penyajian konten dalam bentuk infografis, dokumentasi kegiatan, dan video singkat memperkuat daya tarik serta memudahkan masyarakat dalam memahami substansi layanan. Dalam perspektif teori *Uses and Gratifications*, pemanfaatan Instagram menunjukkan pemenuhan kebutuhan kognitif (cognitive needs) masyarakat, di mana audiens secara aktif menggunakan media sosial untuk memperoleh informasi dan mengurangi ketidakpastian sebelum mengakses layanan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan tantangan dalam pengelolaan akun, khususnya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) serta adanya target produksi hingga 50 unggahan per minggu yang berpotensi memengaruhi kualitas substansi informasi. Secara keseluruhan, Instagram memiliki peran strategis dalam mendukung pelayanan publik digital yang lebih terbuka, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, meskipun masih memerlukan optimalisasi pada aspek manajemen konten dan penguatan SDM.

Kata Kunci : Instagram, Media Informasi Pemerintah, Pelayanan Publik Digital, Kementerian Hukum DIY, Komunikasi digital.

ABSTRAC

This study aims to analyze the utilization of Instagram as a government information medium in supporting digital public services at the Regional Office of the Ministry of Law of the Special Region of Yogyakarta. The research employed a qualitative approach with a descriptive method to examine the management practices of Instagram as a platform for delivering legal service information. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that Instagram is utilized as the primary medium to disseminate information regarding types of services, procedures and administrative requirements, service schedules, digital service innovations, and policy socialization. The presentation of content in the form of infographics, activity documentation, and short videos enhances visual appeal and facilitates public understanding of service information. From the perspective of the Uses and Gratifications theory, the utilization of Instagram reflects the fulfillment of cognitive needs, as audiences actively use social media to obtain information and reduce uncertainty before accessing legal services. However, the study also identifies challenges in account management, particularly limited human resources and the internal target of producing up to 50 posts per week, which may affect the depth and quality of information delivered. Overall, Instagram plays a strategic role in supporting more open, adaptive, and citizen-oriented digital public services, although further optimization in content management and human resource capacity is required.

Keywords: Instagram, Government Information Media, Digital Public Service, Ministry of Law DIY, Digital Communication.