

**PEMANFAATAN INSTAGRAM @KOMINFODIY SEBAGAI MEDIA
INFORMASI LAYANAN PUBLIK PROGRAM E-LAPOR DIY**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Fahmita Elma Fadila

22.96.3500

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI SI-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

**PEMANFAATAN INSTAGRAM @KOMINFODIY SEBAGAI MEDIA
INFORMASI LAYANAN PUBLIK PROGRAM E-LAPOR DIY**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Fahmita Elma Fadila
22.96.3500

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI SI- ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

Pemanfaatan Instagram @kominfodiy sebagai Media Informasi

Layanan Publik E-Lapor DIY

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fahmita Elma Fadila
22.96.3500

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada 5 Mei 2026

Dosen Pembimbing,



Sheila Lestari Giza Pudrianisa, M.I.Kom

NIK. 190302437

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Pemanfaatan Instagram @kominfodiy sebagai Media Informasi

Layanan Publik Program E-Lapor DIY

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Fahmita Elma Fadila

22.96.3500

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada 22 Mei 2026

Nama Penguji

Bela Fataya Azmi, S.Kom.I., M.A
NIK. 190302659

Devi Wening Astari M.I.Kom
NIK. 190302655

Sheila Lestari Giza Pudrianisa, M.I.Kom
NIK. 190302437

Tanda Tangan



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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah 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/atau 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 tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 4 Mei 2026



Fahmita Elma Fadila

22.96.3500

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.JP., M.A (Kaprod, Universitas Amikom Yogyakarta).
4. Sheila Lestari Giza Pudrianisa, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi dengan baik.
5. Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kepada informan penelitian, yaitu Mas Nugi, Mbak Lia, Kak Bro, Kak Fuad, dan Kak Iman, yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, dan berbagi pengalaman yang sangat membantu penulis untuk menyusun skripsi ini.
7. Kepada cinta pertama, yaitu Ibu penulis yang hebat dan kuat, yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat bagi penulis dari kerasnya dunia. Sosok yang tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang

tulus tanpa mengharapkan balasan. Dalam setiap langkah yang penulis jalani, selalu ada kekuatan yang lahir dari doa dan pengorbanan yang telah diberikan. Penulis telah membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin penulis tidak ada artinya. Terimakasih untuk cinta yang tidak pernah ada habisnya, sehingga penulis mampu bertahan dan menyelesaikan salah satu mimpi ibu melalui skripsi ini.

8. Kepada Ayah penulis, yang telah menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan bukanlah batas untuk memberikan hal yang terbaik bagi anak-anaknya. Meskipun hanya dengan menempuh pendidikan hingga Sekolah Dasar, hal tersebut tidak mengurangi perjuangan dan kerja keras Ayah dalam mengantarkan penulis hingga dapat menempuh pendidikan setinggi ini. Terimakasih atas setiap doa dan usaha yang selalu diberikan, hingga penulis mampu sampai pada titik ini.
9. Kepada Keluarga tercinta, yaitu Mbak Lena, Mas Rizki, Mbak Lia, Mas Banu, Mbak Fera dan Dek Galang yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis dalam setiap proses kehidupan yang dijalani. Kehadiran kalian menjadi bagian penting yang selalu menguntkan penulis hingga sampai di titik ini.
10. Kepada Mintu Najiata Hanggarjati, yang hadir bukan hanya sebagai teman, tetapi sebagai rumah pulang bagi penulis. Terimakasih karena selalu ada dengan caramu mendengarkan tanpa banyak tanya dan memahami tanpa perlu dijelaskan dengan setiap cerita penulis yang tidak selalu mudah diungkapkan. Di tengah kehidupan yang rumit ini, kehadiranmu menjadi salah satu alasan penulis terus mampu bertahan dan melangkah hingga sampai di titik ini.
11. Kepada Adinda Navys Nabila, yang hadir dan tulus dalam menemani setiap proses penulisan ini. Terimakasih atas kehadiranmu yang bukan hanya menjadi teman, tetapi juga penenang di saat ragu, penyemangat di saat lelah, serta penguat yang selalu meyakinkan penulis untuk terus melangkah dan

menyelesaikan karya ini. Setiap dukungan kecil yang kamu berikan memiliki arti besar dalam perjalanan ini.

12. Kepada teman-teman tersayang, yaitu Erlina, Zahra, Iman, Alif, dan fazis yang telah menemani penulis sejak awal masa perkuliahan hingga saat ini. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan setiap momen yang diberikan, sehingga perjalanan penulis penuh kebahagiaan yang bermakna.
13. Kepada keluarga dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas segala dukungan, doa, dan kebersamaan yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga pada saat ini.
14. Yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Fahmita Elma Fadila. Terimakasih telah berjuang untuk menyelesaikan atas apa yang dimulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, namun terimakasih untuk tetap hidup meskipun berkali-kali merasa ingin menyerah, dengan langkah yang tertatih tetapi kumu berhasil melewatinya. Penulis berdoa semoga setelah ini langkahmu selalu dimudahkan, dikuatkan, dan dipertemukan dengan hal-hal baik sesuai dengan apa yang telah diperjuangkan.

Yogyakarta, 5 Mei 2026



Fahmita Elma Fadila

DAFTAR ISI

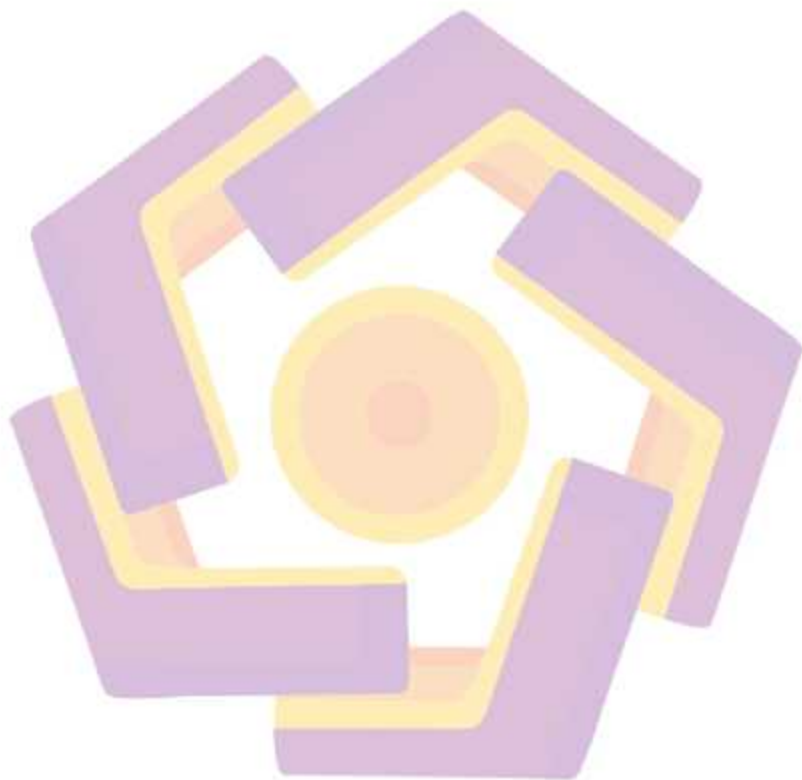
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Batasan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Akademis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
1.6 Sistematika Bab.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Konseptual.....	14
2.2.1 Media Sosial (Instagram).....	14
2.2.1.1 Profil.....	15

2.2.1.2 Feeds	16
2.2.1.3 Reels	16
2.2.1.4 Stories	17
2.2.1.5 Instagram Live	17
2.2.1.6 Highlights	17
2.2.1.7 Direct Messages (DM)	18
2.2.1.8 Komentar	18
2.2.1.9 Hastags	18
2.2.1.10 Arroba	19
2.2.1.11 Geotagging	19
2.2.1.12 Instagram Music	19
2.2.1.13 Instagram Ads	19
2.2.1.14 Like	19
2.2.1.15 Share	20
2.2.1.16 Repost	20
2.3 Landasan Teori	20
2.3.1 Teori <i>The Circular Model of SOME</i> Regina Lutrell	20
2.3.1.1 Share	21
2.3.1.2 Optimize	22
2.3.1.3 Manage	23
2.3.1.4 Engage	25
2.4 Kerangka Konsep	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27

3.2 Pendekatan Penelitian.....	28
3.3 Metode Penelitian.....	28
3.4 Sumber Data.....	29
3.4.1 Data Primer.....	29
3.4.2 Data Sekunder.....	30
3.5 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.5.1 Subjek Penelitian.....	30
3.5.2 Objek Penelitian.....	32
3.6 Waktu Penelitian.....	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7.1 Pengamatan (observasi).....	32
3.7.2 Wawancara.....	33
3.7.3 Dokumentasi.....	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Reduksi Data.....	34
3.8.2 Penyajian Data.....	34
3.8.3 Pengambilan Kesimpulan.....	35
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Profil Objek.....	37
4.1.1 Profil Narasumber.....	37
4.1.2 Profil Program.....	40
4.2 Temuan Penelitian.....	41
4.2.1 Media Sosial Instagram @kominfodiy.....	41
4.2.2 Pemanfaatan Fitur Pada Instagram @kominfodiy.....	47

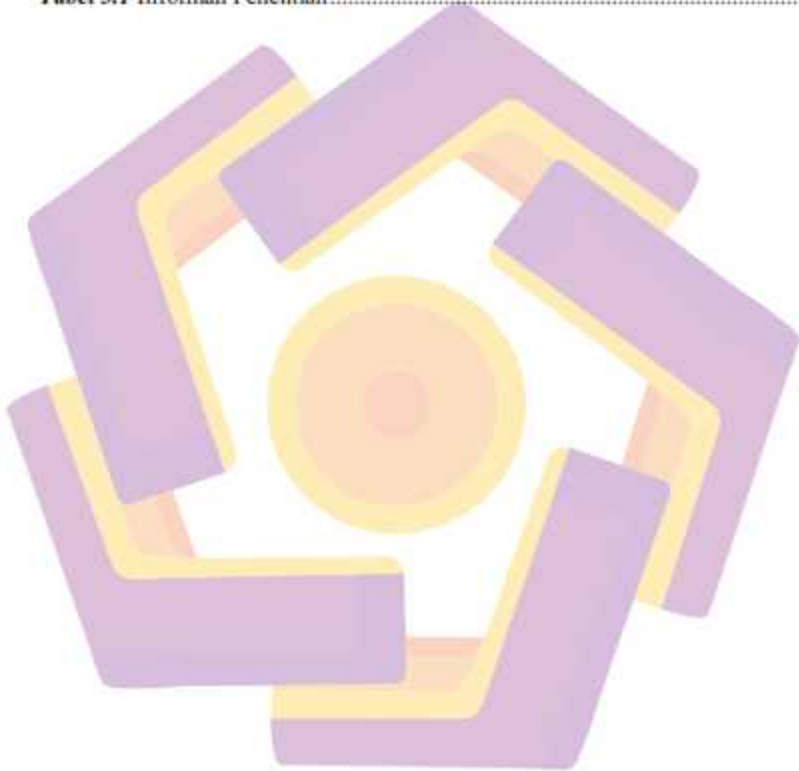
4.2.2.1 Fitur Profil.....	47
4.2.2.2 Fitur <i>Feeds</i>	50
4.2.2.3 Fitur <i>Reels</i>	59
4.2.2.4 Fitur <i>Stories</i>	63
4.2.2.5 Fitur <i>Instagram Live</i>	67
4.2.2.6 Fitur <i>Highlight</i>	71
4.2.2.7 Fitur <i>Direct Message (DM)</i>	73
4.2.2.8 Fitur <i>Komentar</i>	76
4.2.2.9 Fitur <i>Hastag</i>	81
4.2.2.10 Fitur <i>Arroba</i>	84
4.2.2.11 Fitur <i>Geotagging</i>	87
4.2.2.12 Fitur <i>Instagram Music</i>	89
4.2.2.13 Fitur <i>Instagram Ads</i>	92
4.2.2.14 Fitur <i>Like</i>	94
4.2.2.15 Fitur <i>Share</i>	97
4.2.2.16 Fitur <i>Repost</i>	100
4.3 Pembahasan	103
BAB V PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	113
5.2.1 Saran Praktis	113
5.2.2 Saran Akademis	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	127
Lampiran I. Guide Wawancara	127

Lampiran 2. Transkrip Wawancara	150
Lampiran 3. Dokumentasi.....	232



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1</i> Data Perbandingan Dinas di Yogyakarta.....	7
<i>Tabel 2.1</i> Penelitian Terdahulu	12
<i>Tabel 3.1</i> Informan Penelitian.....	35



DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.1</i> Tantangan Transformasi Digital Layanan Publik	1
<i>Gambar 1.2</i> Hasil Jajak Pendapat Kompas Tahun 2024	3
<i>Gambar 1.3</i> Predikat DIY dalam Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024.....	4
<i>Gambar 1.4</i> Instagram @kominfodiy.....	5
<i>Gambar 1.5</i> Dinas Kominfo DIY Meraih Predikat Badan Publik Informatif	6
<i>Gambar 1.7</i> Kategori Anugerah Humas 2025	7
<i>Gambar 2.1</i> <i>The Circular Model of SOME</i>	21
<i>Gambar 2.4</i> Kerangka Konsep.....	26
<i>Gambar 4.1</i> Dokumentasi Wawancara Informan Pertama	37
<i>Gambar 4.2</i> Dokumentasi Wawancara Informan Kedua.....	38
<i>Gambar 4.3</i> Dokumentasi Wawancara Informan Ketiga.....	38
<i>Gambar 4.4</i> Dokumentasi Wawancara Informan Keempat.....	39
<i>Gambar 4.5</i> Dokumentasi Wawancara Informan Kelima	39
<i>Gambar 4.6</i> Logo E-Lapor DIY	40
<i>Gambar 4.7</i> Fitur Profil oleh Dinas Kominfo DIY.....	48
<i>Gambar 4.8</i> Fitur <i>Feeds</i> oleh Dinas Kominfo DIY.....	52
<i>Gambar 4.9</i> Fitur <i>Reels</i> oleh Dinas Kominfo DIY	60
<i>Gambar 4.10</i> Fitur <i>Stories</i> oleh Dinas Kominfo DIY.....	64
<i>Gambar 4.11</i> Fitur <i>Stories</i> oleh Dinas Kominfo DIY.....	66
<i>Gambar 4.12</i> Fitur <i>Instagram Live</i> oleh Dinas Kominfo DIY	69
<i>Gambar 4.13</i> Fitur <i>Highlight</i> oleh Dinas Kominfo DIY	71
<i>Gambar 4.14</i> Fitur <i>DM</i> oleh Dinas Kominfo DIY.....	74
<i>Gambar 4.15</i> Fitur Komentar oleh Dinas Kominfo DIY.....	78
<i>Gambar 4.16</i> Fitur <i>Hastag</i> oleh Dinas Kominfo DIY	83

Gambar 4.17 Fitur <i>Arroba</i> oleh Dinas Kominfo DIY	84
Gambar 4.18 Fitur <i>Arroba</i> oleh Dinas Kominfo DIY	85
Gambar 4.19 Fitur <i>Geotagging</i> oleh Dinas Kominfo DIY	87
Gambar 4.20 Fitur <i>Instagram Music</i> oleh Dinas Kominfo DIY	89
Gambar 4.21 Fitur <i>Instagram Music Feeds</i> oleh Dinas Kominfo DIY	91
Gambar 4.22 Fitur <i>Instagram Music Reels</i> oleh Dinas Kominfo DIY	91
Gambar 4.23 Total Interaksi <i>Like</i> Dinas Kominfo DIY	95
Gambar 4.24 Total Interaksi <i>Share</i> Dinas Kominfo DIY	98
Gambar 4.25 Total Interaksi <i>Repost</i> Dinas Kominfo DIY	101
Gambar 4.26 Postingan Kegiatan Dinas Kominfo DIY dengan Narasumber ..	105
Gambar 4.27 Postingan Kolaborasi Dinas Kominfo DIY dengan SangajiTV ..	107
Gambar 4.28 <i>Headline</i> pada Konten Instagram Dinas Kominfo DIY	108
Gambar 4.29 Hasil Analisa Jangkauan Postingan <i>@kominfodiy</i>	109
Gambar 4.30 Hasil Analisa Jangkauan Jumlah Aduan E-Lapor DIY	109
Gambar 4.31 <i>Insight</i> Tayangan konten Instagram <i>@kominfodiy</i>	111
Gambar 4.32 <i>Insight</i> Kunjungan Instagram <i>@kominfodiy</i>	112
Gambar 4.33 Hasil Analisa Jangkauan Kunjungan ke Kanal E-Lapor DIY	112
Gambar 4.34 <i>Insight</i> Interaksi Instagram <i>@kominfodiy</i>	112

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan Instagram @kominfodiy sebagai media informasi layanan publik program E-Lapor DIY. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Paradigma yang digunakan yaitu konstruktivis dengan melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yang terdiri atas lima orang, yaitu pegawai Dinas Kominfo DIY dan *followers* Instagram. Teknik Analisa data yang digunakan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan yaitu *The Circular Model of SOME* oleh Regina Luttrell, dengan tahap *Share, Manage, Optimize, dan Engage*. Berdasarkan implementasi dari teori *The Circular Model of SOME*, hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kominfo DIY menggunakan media sosial Instagram dengan memanfaatkan enam belas fitur yaitu Profil, Feeds, Reels, Stories, Instagram Live, Highlight, Direct Message (DM), Komentar, Hastag, Arroba, Instagram Music, Instagram Ads, Like, Share, dan Repost. Fitur tersebut digunakan oleh Dinas Kominfo DIY untuk menyampaikan informasi terkait layanan publik E-Lapor DIY kepada masyarakat. Fitur-fitur yang digunakan oleh Dinas Kominfo DIY memiliki manfaat masing-masing untuk membantu menyampaikan informasi dengan efektif. Dengan pemanfaatan tersebut, ada beberapa fitur yang digunakan menghasilkan interaksi sehingga terjalin komunikasi, yaitu fitur Instagram Stories, Komentar, dan Direct Message (DM). Dari enam belas fitur tersebut, terdapat beberapa fitur yang belum efektif untuk menyampaikan informasi terkait layanan publik program E-Lapor DIY, yaitu Instagram Ads, Instagram Live, dan Highlight.

Kata Kunci : Instagram, Media Informasi, Teori SOME, E-Lapor DIY

ABSTRACT

This study aims to determine the utilization of Instagram @kominfodiy as a public service information media for the E-Lapor DIY program. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The paradigm used in this research is constructivism, with data collection techniques conducted through observation, interviews, and documentation. The informants were selected using purposive sampling techniques consisting of five people, namely employees of the Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta (Dinas Kominfo DIY) and Instagram followers. The data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The theory used in this study is The Circular Model of SOME by Regina Luttrell, which consists of the stages of Share, Manage, Optimize, and Engage. Based on the implementation of The Circular Model of SOME theory, the results show that the Dinas Kominfo DIY utilizes Instagram social media by using sixteen features, namely Profile, Feeds, Reels, Stories, Instagram Live, Highlight, Direct Message (DM), Comments, Hashtags, Arroba, Instagram Music, Instagram Ads, Like, Share, and Repost. These features are used by the Dinas Kominfo DIY to deliver information related to the E-Lapor DIY public service program to the public. The features utilized by the Dinas Kominfo DIY have their respective functions in helping to deliver information effectively. Through this utilization, several features generate interactions that create communication, namely Instagram Stories, Comments, and Direct Message (DM) features. Of the sixteen features, there are several features that have not been effectively utilized in delivering information related to the E-Lapor DIY public service program, namely Instagram Ads, Instagram Live, and Highlight.

Keywords: Instagram, Information Media, SOME Theory, E-Lapor DIY