

**PENGARUH AKUN INSTAGRAM
@KEL.PENGGILINGAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT TERKAIT INFORMASI PUBLIK.
(STUDI PADA MASYARAKAT KELURAHAN PENGGILINGAN
JAKARTA TIMUR)**

Skripsi

**Najwa Laylihadi
NPM 201910415107**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Akun Instagram @Kel.penggilingan
Terhadap Kepuasan Masyarakat Terkait
Informasi Publik (Studi Masyarakat Kelurahan
Penggilingan Jakarta Timur).

Nama Mahasiswa : Najwa Laylihadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415107

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Selasa, 18 Juli 2023



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Akun Instagram @kel.penggilingan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik. (Studi Masyarakat Kelurahan Penggilingan Jakarta Timur)

Nama Mahasiswa : Najwa Laylihadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415107

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Selasa, 18 Juli 2023

Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP, M.IR
NIDN. 0312077903

Penguji : Saeful Mujab, S.Sos. M.I.Kom
NIDN. 0303108001

Sekretaris Penguji : Muhammad Lukman Arifianto, S.Sos, M.Si
NIDN. 0305048405

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si.
NIP. 2109527

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “PENGARUH AKUN INSTAGRAM @KE.PENGGILINGAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT TERKAIT INFORMASI PUBLIK (STUDI MASYARAKAT KELURAHAN PENGGILINGAN JAKARTA TIMUR)” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penulis dalam penelitian ini mengizinkan untuk dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2023



Najwa Laylihadi

201910415107

ABSTRAK

Najwa Laylihadi, 201910415107. Pengaruh Akun Instagram @Kel.penggilingan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik (Studi Masyarakat Kelurahan Penggilingan Jakarta Timur).

Penelitian ini tentang pelayanan sudah berkembang dengan menggunakan media sosial yang ada sebagai penyedia informasi kepada penerima layanan, agar pelayanan dapat lebih optimal dibutuhkan partisipasi yang luas. Salah satu cara untuk meningkatkan kapasitas di instansi penyedia layanan pemerintah dalam memberikan suatu layanan kepada masyarakat harus bisa memanfaatkan peluang yang ada, salah satunya adanya perkembangan pengguna media sosial yang semakin meningkat. Metode yang dipergunakan adalah kuantitatif karena akan menghasilkan data yang berupa angka diolah melalui teknik statistik. Cara pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian analisis data yang bersifat kuantitatif tujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Pendekatan teori *Uses And Gratification* mengarah kepada pengguna isi media untuk mendapatkan rasa kepuasan terhadap kebutuhan seseorang yang dimana dalam teori ini khalayak yang aktif. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat mengenai informasi publik belum memuaskan masyarakat dalam menyampaikan informasi publik. Tingkat kepuasan yang diinginkan dan kepuasan yang diperoleh masyarakat terkait informasi publik di akun @kel.penggilingan masuk kedalam kategori tinggi, namun informasi publik yang disajikan dalam akun Instagram Kelurahan Penggilingan belum bisa memenuhi kepuasan masyarakat.

.Kata Kunci: Informasi Publik, Kepuasan Masyarakat, Media Sosial.



ABSTRACT

Najwa Laylihadi, 201910415107. *The Influence of the @Kel.penggilingan Instagram Account on Public Satisfaction Regarding Public Information (Study of the Penggilingan Village Community, East Jakarta).*

This research on services has developed by using existing social media as a provider of information to service recipients, so that services can be more optimal requires broad participation. One way to increase the capacity of government service providers in providing a service to the public is to be able to take advantage of existing opportunities, one of which is the increasing development of social media users. The method used is quantitative because it will produce data in the form of numbers processed through statistical techniques. The method of collecting data uses research instruments of data analysis which are quantitative in nature with the aim of testing the hypotheses that have been set. The Uses and Gratification theory approach leads to users of media content to get a sense of satisfaction with someone's needs, which in this theory is an active audience. The results show that the level of public satisfaction regarding public information on the @kel.penggilingan account. This study shows that the desired satisfaction from the influence of the @kel.penggilingan account is included in the high category. Therefore it is necessary to measure the satisfaction gap to find out whether the @kel.penggilingan account has or has not satisfied the community in conveying public information. Based on the results and discussion and data processing from 92 respondents, the researcher concluded that the desired level of satisfaction and satisfaction obtained by the community regarding public information on the @kel.penggilingan account is in the high category, but the public information presented on the Penggilingan Village Instagram account cannot yet fulfill public satisfaction.

Keywords: *Public Information, Community Satisfaction, Social Media.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'alamain dengan Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya serta salawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW yang menyertai setiap Langkah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Akun Instagram @Kel.penggilingan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik (Studi Masyarakat Kelurahan Penggilingan Jakarta Timur)". Selama menyusun laporan skripsi ini penulis menerima banyak sekali dukungan serta semangat dari Umi Siti dan Abi Dodo yang memberikan dukungan dan doa disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan kepada Kakak Syifa, Kak Aji dan Dede Jennaira yang baru lahir ke dunia semoga menjadi sumber utama semangat penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas jasa-jasa kebaikan mereka dengan limpahan pahala Aamiin yaa rabbal alamin. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menjadi Sarjana Komunikasi di program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Inspektur Jenderal Polisi (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ari Sulistanto, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
5. Ibu Diah Ayu Permatasari, ST. SIP. M.IR selaku Ketua Penguji yang telah memberikan bimbingan dan juga perhatiannya kepada penulis.

6. Bapak Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, semangat dan juga perhatiannya kepada penulis.
7. Bapak Muhammad Lukman Arifianto, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan bimbingan dan perhatiannya kepada penulis.
8. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
9. Kepada sahabat penulis Rizal Fikri yang sudah meyakinkan penulis untuk yakin dan bisa dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada Akbar Firliansyah terimakasih atas dukungan, semangat selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Didi Tarhadi, Deddy Rachman, Bunga Oktaviani, Putri Anisa, Camelia Siti H, Ilyas Anggoro, Deny Rifaldo, Nadiatu Shaleha, Raifatul Fikriah, Siti Deliana, Wulandari Wahyuningtyas, Heni Liyanti, Nilna Fasya, Kiki Pipit, Susanti, Arief Fadilah, dan Dimas Tantowi yang sudah memberikan dukungan serta semangat untuk penulis.
12. Serta teman-teman Fikom 2019 yang sedang berjuang dalam menyelesaikan penelitiannya.
13. *Last but not least, i wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting , for just being me at all time.*

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan laporan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun akan menyempurnakan penelitian ini serta bermanfaat bagi peneliti dan juga pembaca.

Jakarta, 28 Juli 2023

Penulis



Najwa Laylihadi
201910415107

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1 1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan penelitian.....	5
1.5. Manfaat penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Teoritis Penelitian.....	5

1.5.2. Manfaat Praktisi Penelitian	5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Kerangka Konsep	8
2.2.1. Komunikasi Publik.....	8
2.2.2. Media Sosial.....	11
2.2.3 Penggunaan Media Sosial	13
2.2.4 Kepuasan.....	13
2.2.5 Informasi Publik.....	15
2.3. Kerangka Teori.....	16
2.3.1 Teori Uses and Gratification	16
2.4. Kerangka Pemikiran	17
2.5 Hipotesis.....	18
BAB III.....	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Metode Penelitian.....	19
3.3. Definisi Operasional.....	20
3.3.1. Motif Penggunaan Media.....	20
3.3.2. Kepuasan yang diperoleh.....	20
3.4. Kisi-kisi Instrument.....	20
3.5. Populasi dan Sample	22
3.5.1. Populasi.....	22

3.5.2. Sample.....	22
3.6. Sumber data	23
3.7. Teknik Pengumpulan data	24
3.8. Teknik Analisis Data	25
3.9. Validasi dan Reabilitas.....	26
3.9.1. Validasi	26
3.9.2. Reabilitas.....	27
3.10. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	27
3.11. Lokasi Penelitian.....	30
BAB IV.....	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1.1. Profil Kelurahan Penggilingan.....	31
4.1.2. Gambaran Umum Instagram @Kel.penggilingan.....	33
4.1.3. Karakteristik Responden	36
4.1.4. Tingkat Pengaruh Akun Instagram @Kel.penggilingan	38
4.1.5. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Informasi Publik.	45
4.1.6. Tingkat Pengaruh Akun Instagram @Kel.penggilingan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik.	53
4.1.7. Kesenjangan Kepuasan	56
4.2.1. Informasi Publik Akun @Kel.penggilingan	60
BAB V.....	63
PENUTUP.....	63

5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	63
5.2.1. Saran Akademik.....	63
5.2.2. Saran Praktisi.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Pengguna Media	2
Gambar 1.2 Profil Instagram Kelurahan Penggilingan.....	4
Gambar 4.1 Kelurahan Penggilingan.....	31
Gambar 4.2 Peta Kelurahan Penggilingan.....	32
Gambar 4.3 Instagram Kelurahan Penggilingan.....	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Surat Izin Penelitian
Lampiran III	: Surat Selesai Penelitian
Lampiran IV	: Pertanyaan Kuesioner
Lampiran V	: Hasil Kuesioner
Lampiran VI	: Hasil Pengujian SPSS Variabel X
Lampiran VII	: Hasil Pengujian SPSS Variabel Y
Lampiran VIII	: R Tabel
Lampiran IX	: Titik distribusi t
Lampiran X	: Form Perbaikan
Lampiran XI	: Kartu Bimbingan



DAFTAR TABEL

Tabel	2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel	3.4 Kisi-Kisi Instrumen.....	20
Tabel	3.10.1 Uji Hasil Validasi Pengaruh Akun Instagram @Kel.penggilingan..	28
Tabel	3.10.2 Hasil Uji Validasi Kepuasan Masyarakat.....	29
Tabel	3.10.3 Hasil Uji Reabilitas Pengguna Instagram @Kel.penggilingan....	29
Tabel	3.10.4 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Masyarakat.....	30
Tabel	4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel	4.2 Berdasarkan Umur.....	36
Tabel	4.3 Berdasarkan Domisili.....	32
Tabel	4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel	4.5 Item 1 Tingkat Pengaruh Instagram @kel.penggilingan.....	38
Tabel	4.6 Item 2 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	39
Tabel	4.7 Item 3 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	39
Tabel	4.8 Item 4 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	40
Tabel	4.9 Item 5 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	40
Tabel	4.10 Item 6 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	41
Tabel	4.11 Item 7 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	42
Tabel	4.12 Item 8 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	42
Tabel	4.13 Item 9 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	42
Tabel	4.14 Item 10 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	43
Tabel	4.15 Item 11 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	44
Tabel	4.16 Item 12 Tingkat Pengaruh Instagram @Kel.penggilingan.....	45
Tabel	4.17 Item 1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik....	45
Tabel	4.18 Item 2 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik....	46
Tabel	4.19 Item 3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik....	47
Tabel	4.20 Item 4 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik....	47
Tabel	4.21 Item 5 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik....	48
Tabel	4.22 Item 6 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik....	48

Tabel	4.23 Item 7 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik.....	49
Tabel	4.24 Item 8 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik.....	50
Tabel	4.25 Item 9 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik.....	50
Tabel	4.26 Item 10 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik...	51
Tabel	4.27 Item 11 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik...	51
Tabel	4.28 Item 12 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terkait Informasi Publik...	52
Tabel	4.29 Skor Total Pernyataan Pengaruh Akun @Kel.penggilingan.....	54
Tabel	4.31 Output Uji t Paired Sample Statistic.....	54
Tabel	4.32 Output Uji t Paired Sample Test.....	55



DAFTAR BAGAN

Bagan	2.4 Kerangka Pemikiran.....	17
Bagan	4.3 Bagan Organisasi Kelurahan Penggilingan.....	32

