

**PENGARUH PENGGUNAAN AKUN MEDIA SOSIAL MELALUI
FACEBOOK DISKOMINFO PALEMBANG TERHADAP PEMENUHAN
KEBUTUHAN INFORMASI *FOLLOWERS***

(Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi Bilingual

Jenjang Sarjana



Oleh:

Siti Arfani Aqilah

09031381924117

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PENGGUNAAN AKUN MEDIA SOSIAL MELALUI
FACEBOOK DISKOMINFO PALEMBANG TERHADAP PEMENUHAN
KEBUTUHAN INFORMASI *FOLLOWERS***

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Studi di Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

Siti Arfani Aqilah

09031381924117

Pembimbing I,



Ari Wedhasmara, M.T.I
NIP 197812112010121002

Palembang, Maret 2023
Pembimbing II,



Putri Eka Sevtiyuni, M.T.
NIP 198909262022032009



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 10 Februari 2023
Nama : Siti Arfani Aqilah
NIM : 09031381924117
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Akun Media Sosial Melalui
Facebook Diskominfo Palembang Terhadap Kebutuhan Informasi
Followers.

Tim Penguji :

- | | | |
|------------------|-------------------------------|---|
| 1. Pembimbing 1 | : Ari Wedhasmara, M.TI. | :  |
| 2. Pembimbing 2 | : Putri Eka Sevdiyuni, M.T. | :  |
| 3. Ketua Penguji | : Endang Lestari Ruskan, M.T. | :  |
| 4. Penguji 1 | : Yadi Utama, M.Kom. | :  |
| 5. Penguji 2 | : Ali Bardadi, S.SI., M.Kom. | :  |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Siti Arfani Aqilah

NIM : 09031381924117

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Akun Media Sosial Melalui Facebook

Diskominfo Palembang Terhadap Kebutuhan Informasi *Followers*.

Hasil Pengecekan, Ithenticate/Turnitin : 16 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 30 Maret 2023



Siti Arfani Aqilah
NIM. 09031381924117

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ALLAH DULU, ALLAH LAGI, ALLAH TERUS”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakakku dan Adikku
- ❖ Dosen Pembimbing Akademik
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur kehadiran Allah subhānahu wata‘ālā Tuhan semesta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Penggunaan Akun Media Sosial Melalui Facebook Diskominfo Palembang Terhadap Kebutuhan Informasi Followers”. Shalawat serta salam juga tidak lupa tercurah pada baginda nabi besar Muhammad SAW.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu dan mendukung di dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat ilmu kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ari Wedhasmara., M.TI dan Ibu Putri Eka Sevtiyuni, M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan solusi, masukan, saran, serta kritikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Bapak/Ibu staff Diskominfo Kota Palembang karena telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

6. Bapak Ramson dan Ibu Agustina selaku orang tua dari penulis atas doa dan dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis hingga saat ini.
7. Muhammad Nanda Perdana salah satu orang terdekat yang senantiasa mendampingi serta memberikan dorongan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat sekaligus teman seperjuangan penulis yaitu Winda Shafira, Sakinah, Saidah Samiyah, Dwi Ilmi Kayana, Indah Kurniasari, Putri Nur Aisyah, Radhaisyah Pratiwi Dan Yulizar Affandy yang selalu menemani hari-hari di kampus khususnya ruang baca, ikut membantu, mendukung, mendengarkan keluh kesah serta memberi nasihat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019 yang telah bersama-sama berjuang selama masa perkuliahan dan Kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu- persatu.

Semoga kebaikan dan dukungan yang diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* dan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak serta masyarakat luas, Aamiin.
Wasalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Maret 2023

Siti Arfani Aqilah
NIM 09031381924117

**PENGARUH PENGGUNAAN AKUN MEDIA SOSIAL MELALUI
FACEBOOK DISKOMINFO PALEMBANG TERHADAP PEMENUHAN
KEBUTUHAN INFORMASI *FOLLOWERS***

Oleh

Siti Arfani Aqilah

09031381924117

ABSTRAK

Facebook Diskominfo Palembang adalah akun Facebook berbasis konten informasi pemerintahan seputar wilayah kota Palembang. Penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh penggunaan akun Facebook Diskominfo Palembang terhadap pemenuhan kebutuhan informasi *followers*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan akun facebook Diskominfo Palembang terhadap pemenuhan kebutuhan informasi *followers*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup teori media sosial, *uses and gratification*, dan kebutuhan informasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan menggunakan Rumus Slovin. Hasil yang diperoleh dengan nilai signifikan sebesar 0.000, yang berarti penggunaan media sosial akun facebook Diskominfo Palembang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi *followersnya*.

Kata Kunci: Media Sosial, Facebook, Kebutuhan Informasi

***THE EFFECT OF USING SOCIAL MEDIA ACCOUNTS THROUGH
FACEBOOK DISKOMINFO PALEMBANG ON FOLLOWERS
INFORMATION NEEDS***

By

Siti Arfani Aqilah

09031381924117

ABSTRACT

Facebook Diskominfo Palembang is a Facebook account based on government information content around the city of Palembang. The author is interested in knowing the effect of using the Diskominfo Palembang Facebook account on meeting the information needs of followers. The purpose of this study was to determine the effect of using the Diskominfo Palembang Facebook account on meeting the information needs of followers. The theory used in this study includes social media theory, uses and gratification, and information needs. The research method used in this research is quantitative. Collecting data in this study is by distributing questionnaires to 100 respondents who are determined using the Slovin formula. The results were obtained with a significant value of 0.000, which means that the use of social media on the Palembang Diskominfo Facebook account has a significant influence on fulfilling the information needs of its followers.

Keywords : *Social Media, Facebook, Information Needs*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Profil Instasi	5
2.1.1 Sejarah Intansi	5
2.1.2 Visi dan Misi	5
2.1.3 Struktur Organisasi	6
2.2 Kajian Pustaka.....	6
2.3 Facebook	9
2.4 Uses and Gratification.....	10
2.5 Kebutuhan Informasi.....	11
BAB III	12
METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Alur Penelitian	13

3.2 Jenis Penelitian.....	15
3.3 Objek Penelitian.....	15
3.4 Populasi dan Sampel.....	15
3.4.1 Populasi.....	15
3.4.2 Sampel.....	15
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5.1 Jenis Data.....	17
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.6 Instrumen Penelitian.....	18
3.7 Kerangka Penelitian.....	19
3.8 Hipotesis Penelitian.....	20
3.9 Pengumpulan Data.....	21
3.10 Model Pengukuran (<i>OUTER MODEL</i>).....	25
3.11 Uji Realibilitas.....	25
3.12 Uji Validitas.....	26
3.13 Model Struktural (Inner Model).....	27
3.14 Nilai R <i>Square</i>	27
3.15 Uji Hipotesis.....	27
3.1 Content Validity.....	28
3.17 Pilot Test.....	28
BAB IV.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Perhitungan <i>Content Validity</i>	29
4.2 Hasil Perhitungan <i>Pilot Test</i>	30
4.3 Hasil Pengumpulan Data.....	34
4.4 Distribusi Frekuensi Responden.....	34
4.4.1 Umur.....	35
4.4.2 Jenis Kelamin.....	35
4.4.3 Pekerjaan.....	36
4.5 Analisis Data.....	36
4.5.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	36
4.5.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	41
BAB V.....	44
KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Pustaka	7
Tabel 3. 1 Skala Likert	18
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	18
Tabel 3. 3 Pengumpulan Data	22
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Content validity	29
Tabel 4. 2 Validitas <i>Pilot test</i> bagian <i>Convergency Validity (Outer Loading)</i>	32
Tabel 4. 3 Validitas <i>Pilot</i> bagian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	33
Tabel 4. 4 Realibilitas <i>Pilot test</i>	34
Tabel 4. 5 Nilai Outer Loading	38
Tabel 4. 6 Hasil keterangan dari pengujian outer loading	39
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading	40
Tabel 4. 8 Composite reliability	41
Tabel 4. 9 Nilai R-Square	42
Tabel 4. 10 Hasil Path Coefficient	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	6
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	14
Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian	20
Gambar 3. 3 Hipotesis Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Uji <i>Outer Model Pilot Test</i>	31
Gambar 4. 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden	35
Gambar 4. 3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4. 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Gambar 4. 5 Uji Outer Model Smartpls3	37
Gambar 4. 6 Hasil Path Coefficient	43

LAMPIRAN

Lampiran1. Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran2. Data Responden.....	A-7
Lampiran3. Hasil Pengecekan Turnitin	A-8
Lampiran4. Surat Pernyataan Pengecekan Turnitin	A-9
Lampiran5. Kartu Konsultasi.....	A-10
Lampiran6. Form Perbaikan Skripsi.....	A-12
Lampiran7. Form Berita Acara Komprehensif.....	A-13
Lampiran8. Form Daftar Hadir Komprehensif.....	A-14
Lampiran9. Validasi Kuesioner di Diskominfo Palembang.....	A-15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi tidak dapat diabaikan di era globalisasi ini dan akan terus maju sepanjang waktu (Nofha Rina, 2020). Internet merupakan salah satu contoh bagaimana kemajuan teknologi di era globalisasi telah mengubah cara berkomunikasi (Mardianti, 2019). Sejalan dengan hal tersebut, menurut Rudiantara dalam (Sutrisno & Mayangsari, 2022), Perubahan pada era komunikasi, internet khususnya media sosial telah banyak digunakan sebagai jalur komunikasi, penggunaannya didukung secara masif terutama pada lembaga pemerintahan daerah sebagai sarana komunikasi pemerintah dengan masyarakat.

Menurut riset *wearesocial*, 204,7 juta orang Indonesia menggunakan internet pada tahun 2022, sementara 191,4 juta menggunakan media sosial. Jika dipresentasikan, 68,9% masyarakat Indonesia aktif memanfaatkan media sosial (Kemp, 2022). Saat ini, media sosial digunakan dan diperhatikan oleh masyarakat luas, bahkan nyaris menggantikan fungsi dan posisi jurnalis. Korporasi, pemerintah, dan lembaga sosial masyarakat semuanya menggunakan media sosial untuk berbagai tujuan terkait komunikasi. Munculnya media sosial yang menggantikan cara berkomunikasi berdampak pada bagaimana organisasi dan lembaga pemerintah menjalankan tugasnya (Maros & Juniar, 2016). Facebook adalah salah satu media sosial berbentuk sebuah aplikasi sebagai sarana penyebaran informasi.

Salah satu organisasi/lembaga yang menggunakan Facebook sebagai *platform* publikasinya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

Halaman Facebook @Diskominfo Palembang adalah halaman yang didedikasikan untuk berbagi berita dan informasi seputar pemerintahan Kota Palembang. Warga Kota Palembang dapat mengakses segudang informasi melalui media sosial Facebook @Diskominfo Palembang yang dibuat pada tahun 2017, dan Facebook Diskominfo Palembang telah mendapatkan 6.800 pengikut.

Kejadian baru-baru ini menunjukkan semakin pentingnya teknologi informasi untuk gerakan sosial dan aktivisme politik (Sandoval-Almazan & Ramon Gil-Garcia, 2014). Menurut Modal Sosial Dalam jurnal (Sandoval-Almazan & Ramon Gil-Garcia, 2014) Ketika kerusuhan politik atau sosial terjadi, informasi menyebar dengan cepat. Jaringan media sosial membuatnya sederhana dan cepat untuk menyebarluaskan komentar. Ada satu contoh dalam kasus Mesir dan Tunisia, yang keduanya berperan sebagai katalisator dimulainya mobilisasi massa. Di Mesir, Wael Ghonim membuat grup Facebook berjudul “Kullena Khaled Said” (“Kami Semua Khaled Said”) untuk mendukung seorang pria berusia 28 tahun yang dianiaya oleh polisi; kelompok tersebut menyerukan protes Hari Tahrir Square yang kritis pada 25 Januari 2011. Faktor peledak adalah peristiwa luar biasa yang mendorong reaksi sosial terhadapnya. Terlepas dari penyebab peristiwa pembunuhan, agresi, kurangnya perhatian, ketidakpercayaan hasilnya adalah reaksi sosial.

Tentunya *followers* Akun Facebook @Diskominfo Palembang masih membutuhkan informasi seputar Kota Palembang melalui Akun Facebook @Diskominfo Palembang agar masyarakat Kota Palembang dapat turut serta menyebarkan informasi publik. Karena masyarakat memiliki akses terhadap informasi, hal ini memungkinkan pengawasan publik terhadap tindakan pemerintah

(Septiani, 2020). Akun Facebook @Diskominfo Palembang diharapkan dapat menjadi media sosial yang paling efektif bagi pemerintah dalam memberikan informasi yang dibutuhkan *followers*, serta lebih aktif dan *update* untuk memastikan *followers* menerima informasi yang jelas dan akurat.

Sebuah tantangan yang besar untuk suatu lembaga pemerintah dan tim Media Center yang mengelola akun Facebook @Diskominfo Palembang agar informasi yang dibagikan dapat diterima dengan baik oleh *followers* dan apakah akun Facebook @Diskominfo Palembang juga sudah memberikan informasi yang sesuai terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kepada masyarakat Kota Palembang.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis mengusulkan sebuah penelitian tugas akhir dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN AKUN MEDIA SOSIAL MELALUI FACEBOOK DISKOMINFO PALEMBANG TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI *FOLLOWERS*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan dari masalah ini adalah “Apakah terdapat pengaruh penggunaan media sosial Facebook Diskominfo Palembang terhadap pemenuhan kebutuhan informasi *followers* ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh penggunaan media sosial

Facebook Diskominfo Palembang terhadap pemenuhan kebutuhan informasi *followers*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan masukan dan juga cerminan untuk Diskominfo Palembang dan media informasi online lainnya dalam menentukan informasi yang dibutuhkan oleh *followers* agar kebutuhan tersebut dapat dipenuhi.
2. Memberikan wawasan kepada penelitian selanjutnya mengenai penggunaan media sosial dan pemenuhan kebutuhan informasi.

1.5 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kebutuhan informasi *Followers* terkait informasi yang dibagikan pada akun Facebook @Diskominfo Palembang
2. Responden penelitian ini merupakan *followers* pada akun media sosial Facebook Diskominfo Palembang
3. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup teori *uses and gratification*, media sosial dan kebutuhan informasi

DAFTAR PUSTAKA

- Anugera, M. R., & Putra, D. K. S. (2021). Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram @ Jabarsaberhoaks Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Tentang Fakta Hoaks Pada Followers Di Jawa Barat. *EProceedings of Management*, 8(3), 1–8.
- Hendryadi. (2014). (Validitas Isi). *Teorionline Personal Paper*, 01(01), 1–5.
- Kemp, S. (2022). *DIGITAL 2022 INDONESIA*.
<https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- Mardianti, P. (2019). Studi Fenomenologi Tentang Komunikasi Interpersonal Pada Pasangan Ta'Aruf Online Dating Rumahtaaruf.Com. *Journal Communication Spectrum*, 9(1). <https://doi.org/10.36782/jcs.v9i1.1585>
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). 濟無No Title No Title No Title. 1–23.
- Ningsih, N. A. S., & Hermawan, S. (2019). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Perilaku Belajar Terhadap Pemahaman Atas Akuntansi Dasar Mahasiswa Dengan Kepercayaan Diri Sebagai Pemoderasi. *Journal of Accounting Science*, 3(1), 60–66.
<https://doi.org/10.21070/jas.v3i1.1568>
- Nofha Rina, S. N. F. (2020). Literasi Media Digital: Efektivitas Akun Instagram @infobandungraya Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 13–24.
<https://doi.org/10.35326/medialog.v3i1.479>
- Perdana, C. R. G., Rizal, E., & Khadijah, U. L. S. (2012). Hubungan Twitter Jatinangorku dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Seputar Daerah Jatinangor bagi Followers. *EJurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran*, 1(1),

1–15. <http://journals.unpad.ac.id>

Pratama, N. D., Abdurahim, A., & Sofyani, H. (2018). Determinan Efektivitas Implementasi Anggaran Berbasis Kinerja Dan Penyerapan Anggaran Di Pemerintah Daerah. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 9. <https://doi.org/10.22219/jrak.v8i1.23>

Rohmah, N. N. (2020). Media Sosial Sebagai Media Alternatif Manfaat dan Pemuas Kebutuhan Informasi Masa Pandemi Global Covid 19. *Al-I'lam: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 4(1), 1–16.

Sandoval-Almazan, R., & Ramon Gil-Garcia, J. (2014). Towards cyberactivism 2.0? Understanding the use of social media and other information technologies for political activism and social movements. *Government Information Quarterly*, 31(3), 365–378. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.016>

Septiani, M. (2020). *Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik>

Siregar, S. (2015). *Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & spss*.

Sutrisno, A. P., & Mayangsari, I. D. (2022). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram @Humasbdg Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Jurnal Common*, 5(2), 118–133. <https://doi.org/10.34010/common.v5i2.514>