

**ANALISIS INSTAGRAM SEBAGAI SARANA  
KOMUNIKASI PUBLIK BALAI PENJAMINAN  
MUTU PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA  
SELATAN**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi sebagian  
persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1  
(S1) Ilmu Komunikasi konsentrasi : Hubungan  
Masyarakat (Humas)



**Oleh:**

**FIRMNESS BETESDA HUTAGALUNG**

**07031182025011**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU POLITIK DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**ANALISIS INSTAGRAM SEBAGAI SARANA  
KOMUNIKASI PUBLIK BALAI PENJAMINAN MUTU  
PENDIDIKAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FIRMNESS BETESDA HUTAGALUNG  
07031282025086**

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji  
pada tanggal 11 Juli 2024  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat KOMISI**

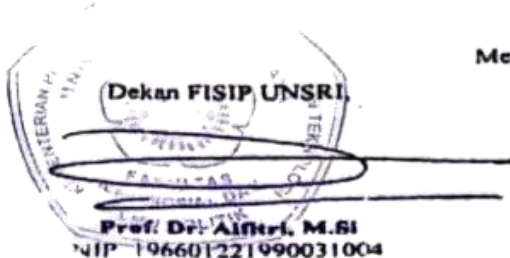
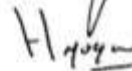
**KOMISI PENGUJI**

**Krisna Murti, S.I.Kom., M.A  
NIP. 198807252019031010  
Ketua Penguji**

**Eko Pebryan Jaya, M.I.Kom  
NIP. 198902202022031006  
Sekretaris Penguji**

**Harry Yogsunandar, M.I.Kom  
NIP. 1979053120232111004  
Penguji**

**Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si  
NIP. 199208222018031001  
Penguji**



Mengetahui,

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M**  
NIP. 196406061992031001

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**“ANALISIS INSTAGRAM SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI  
PUBLIK BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN”**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1  
Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**Firmness Betesda Hutagalung  
07031182025011**

Pembimbing I

1. Krisna Murti, S.I.Kom., M.A  
NIP. 198807252019031010

Tanda Tangan


---  -----

Tanggal

5 Juli 2024


Pembimbing II

2. Eko Pebryan Jaya, M.I.Kom  
NIP. 198902202022031006

---  -----

5 Juli 2024

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

  
Dr. Muhammad Husni Thamrin, M. Si  
NIP. 196406061992031001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firmness Betesda Hutagalung  
NIM : 07031182025011  
Tempat dan Tanggal Lahir : Lobusingkam, 02 Agustus 2002  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Analisis Instagram Sebagai Sarana Komunikasi  
Publik Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi  
Sumatera Selatan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, 05 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Firmness Betesda Hutagalung  
NIM. 07031182025011

## MOTTO

**“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya.”**

**(1 Korintus 10:13)**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan Rahmat, Berkat, serta Karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Analisis Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Publik Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Selatan. Puji syukur pada Tuhan Yesus Kristus, kepada keluarganya para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat (Humas) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus Dekanat lainnya.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Krisna Murti S.I.Kom., M.A selaku Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, saran, dan dorongan selama penulis membuat proposal skripsi agar bisa selesai tepat waktu
5. Bapak Eko Pebryan Jaya, M.I.Kom selaku Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, saran, dan selalu sabar menghadapi membimbing penulis

selama proses penulisan skripsi.

6. Bapak Karerek, S.Sos., M.I.Kom selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan proposal skripsi.
8. Seluruh Staf Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
9. Bapakku Tercinta Goldpen Hutagalung, Mamaku tersayang Nela Erpina Hutasoit dan untuk kelima adikku Agnes Iranty Hutagalung, Replay Rachmad Hutagalung, Cris Jhon Revlon Hutagalung, Afri Yobel Hutagalung dan Friscila Ashyera Hutagalung yang selalu memotivasi untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala dukungannya selama ini, baik dari dukungan moral dan finansial yang tidak henti-hentinya diberikan agar saya selalu semangat menyelesaikan pendidikan dan kuat menghadapi segala hambatan, serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah saya.
10. Teman berjuang dari kampung Iko sidauruk yang selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi
11. Batak timbangan dan Famothy yang menjadi rumah kedua setelah keluarga yang selalu memberikan doa dan semangat pada penulis.
12. Bapak penjual pisang dan penjual eskrim depan Landmark Universitas Sriwijaya yang selalu memberikan doa baik untuk penulis
13. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri yang telah berhasil bertahan hingga

akhir penulisan skripsi semoga sehat selalu dan mendapat kelancaran untuk proses selanjutnya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Tuhan Yesus Kristus. Dalam penulisan proposal skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas ataupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan Pendidikan di masa yang akan datang.

Inderalaya, 5 Juli 2024

Firmness Betesda Hutagalung

NIM. 07031182025011



## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR BAGAN.....</b>                            | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | 1           |
| 1.2 Rumusan masalah .....                           | 5           |
| 1.3 Tujuan Peneliti .....                           | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                        | 6           |
| 1.4.1 Manfaat Praktis .....                         | 6           |
| 1.4.2 Manfaat Teoritis.....                         | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                | <b>8</b>    |
| 2.1 Landasan Teori.....                             | 8           |
| 2.1.1.1 Media Sosial .....                          | 9           |
| 2.1.1 karakteristik media sosial.....               | 9           |
| 2.1.1.2 Jenis-jenis Media Sosial .....              | 10          |
| 2.1.1.3 Peranan Media sosial.....                   | 11          |
| 2.1.1.4 Manfaat Media Sosial .....                  | 12          |
| 2.1.1.5 Indikator Media Sosial .....                | 14          |
| 2.1.2 Instagram .....                               | 15          |
| 2.1.2.2 Fitur-Fitur Instagram .....                 | 16          |
| 2.1.3 Komunikasi Publik.....                        | 18          |
| 2.1.3.1 karakteristik komunikasi Publik.....        | 19          |
| 2.1.3.2 Tujuan Komunikasi Publik .....              | 20          |
| 2.1.3.3 Peran Komunikasi Publik .....               | 20          |

|         |   |           |
|---------|---|-----------|
| 2.1.4   | Komunikasi Pemerintah.....                          | 21        |
| 2.1.4.1 | Definisi Komunikasi Pemerintah.....                 | 21        |
| 2.1.4.2 | Prinsip-Prinsip Komunikasi Pemerintah .....         | 22        |
| 2.1.4.3 | Peran Media Sosial Dalam Komunikasi Pemerintah..... | 24        |
| 2.1.5   | Teori yang digunakan .....                          | 25        |
| 2.2     | Kerangka Teori .....                                | 25        |
| 2.3     | Kerangka Pemikiran .....                            | 28        |
| 2.4     | Penelitian Terdahulu .....                          | 30        |
|         | <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>               | <b>36</b> |
| 3.1     | Desain Penelitian.....                              | 36        |
| 3.2     | Defenisi Konsep.....                                | 37        |
| 3.3     | Fokus Penelitian .....                              | 38        |
| 3.4     | Unit Analisis .....                                 | 40        |
| 3.5     | Informan Penelitian.....                            | 40        |
| 3.5.1   | Kriteria Informan .....                             | 40        |
| 3.5.1.1 | Key informan .....                                  | 41        |
| 3.5.1.2 | Informan pendukung.....                             | 41        |
| 3.6     | Sumber Data.....                                    | 41        |
| 3.6.1   | Data Primer .....                                   | 41        |
| 3.6.2   | Data Sekunder.....                                  | 42        |
| 3.7     | Teknik Pengumpulan Data .....                       | 42        |
| 3.8     | Teknik Keabsahan data .....                         | 44        |
| 3.9     | Teknik Analisis Data.....                           | 45        |
|         | <b>BAB IV Gambaran Umum Tempat Penelitian .....</b> | <b>48</b> |
| 4.1     | Sejarah BPMP Provinsi Sumatera Selatan .....        | 48        |
| 4.2     | Visi dan Misi BPMP Provinsi Sumatera Selatan.....   | 50        |
| 4.3     | Tugas dan Fungsi .....                              | 50        |
| 4.3.1   | Tim Kerja Subbagian Umum .....                      | 52        |
| 4.4     | Akun Instagram @bpmp.provsumsel .....               | 53        |
|         | <b>BAB V Hasil dan Pembahasan.....</b>              | <b>55</b> |
| 5.1     | Context (konteks).....                              | 57        |
| 5.1.1   | Proses pembuatan konten.....                        | 63        |
| 5.2     | Communication (komunikasi) .....                    | 69        |
| 5.3     | Collaboration (kolaborasi) .....                    | 73        |

|  |   |            |
|--|---|------------|
| 5.4                                      | Connection (koneksi) .....                      | 78         |
| 5.5                                      | Pembahasan.....                                 | 83         |
| 5.5.1                                    | pengelolaan media sosial .....                  | 84         |
| 5.5.2                                    | Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Publik..... | 108        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |   | <b>116</b> |
| 6.1                                      | Kesimpulan.....                                 | 116        |
| 6.2                                      | Saran .....                                     | 118        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>              |   | <b>119</b> |
| <b><u>LAMPIRAN</u>.....</b>              |   | <b>122</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....                             | 31 |
| <b>Tabel 3.1</b> Fokus Penelitian .....                                 | 39 |
| <b>Tabel 5.1</b> Jumlah Postingan Akun Instagram @bpmp.provsumsel ..... | 93 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| <b>Gambar 1.1</b> Peningkatan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2023.....   | 1   |
| <b>Gambar 1.2</b> Instagram BPMP Provinsi Sumatera Selatan .....  | 4   |
| <b>Gambar 4.1</b> Struktur Tim Kerja BPMP Provinsi Sumatera Selatan.....  | 52  |
| <b>Gambar 4.2</b> Akun Instagram BPMP Provinsi Sumatera Selatan .....   | 53  |
| <b>Gambar 5.1</b> Tampilan Visual dan Desain Instagram @bpmp.provsumsel.....  | 85  |
| <b>Gambar 5.2</b> Konten <i>Education</i> dan <i>Entertainment</i> .....  | 86  |
| <b>Gambar 5.3</b> <i>Insight</i> Konten dengan Unsur <i>Education</i> dan <i>Entertainment</i> .....                  | 88  |
| <b>Gambar 5.4</b> Postingan Menggunakan Bahasa Palembang dan <i>Insight</i> Konten .....                              | 91  |
| <b>Gambar 5.5</b> Penggunaan Caption dalam Postingan Instagram<br>@bpmp.provsumsel .....                              | 92  |
| <b>Gambar 5.6</b> Postingan Bersifat Mengajak dan Merangkul .....   | 96  |
| <b>Gambar 5.7</b> Interaksi dalam Kolom Komentar.....   | 96  |
| <b>Gambar 5.8</b> Kolaborasi BPMP Provinsi Sumatera Selatan dengan pihak SD N 25<br>Indralaya.....                    | 100 |
| <b>Gambar 5.9</b> Kolaborasi Perencanaan Pilar Konten dengan Dinas Pendidikan<br>Kabupaten/Kota Sumatera Selatan..... | 102 |
| <b>Gambar 5.10</b> Penggunaan <i>tag/mention</i> dan <i>hashtag</i> dalam postingan<br>@bpmp.provsumsel .....         | 102 |
| <b>Gambar 5.11</b> Komentar dan DM yang direspon oleh BPMP.....   | 105 |
| <b>Gambar 5.12</b> Penggunaan <i>tag/mention</i> dan <i>hashtag</i> secara konsisten .....                            | 106 |
| <b>Gambar 5.13</b> Postingan Mengenai Program Kemendikbud.....  | 109 |
| <b>Gambar 5.14</b> Capaian Program Guru Penggerak Musi Rawas .....  | 110 |
| <b>Gambar 5.15</b> Konten Program Pemutakhiran Data .....   | 111 |
| <b>Gambar 5.16</b> Unggahan <i>Flyer</i> Webinar .....  | 111 |
| <b>Gambar 5.17</b> Postingan Program Sekolah Sehat .....  | 112 |
| <b>Gambar 5.18</b> Pelaksanaan Webinar Membahas <i>Down Syndrome</i> .....  | 113 |

## DAFTAR BAGAN

|  |    |
|--|----|
| <b>Bagan 2.1</b> Kerangka Pemikiran..... | 30 |
|--|----|

## ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi komunikasi dan perubahan tren penggunaan media sosial telah mendorong Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan untuk beradaptasi guna memenuhi tugas dan kegiatan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan media sosial Instagram oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. Teori yang digunakan adalah Teori Pengelolaan Media Sosial 4C oleh Chris Heuer, yaitu *Context, Communication, Collaboration, Connection*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif untuk menjelaskan secara deskriptif. Pengelolaan media sosial Instagram Balai Penjaminan Mutu Pendidikan dinilai telah berjalan dengan baik meskipun masih ada kelebihan dan kekurangan. Postingan memanfaatkan caption yang sesuai, namun tampilannya masih terbilang monoton dan perlu lebih menarik. Komunikasi terkelola baik dengan masyarakat merespons informasi yang dibagikan dengan signifikan melalui komentar. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan lain di Sumatera Selatan juga berjalan baik, dan masyarakat aktif mengikuti kedua akun tersebut. Dimensi koneksi ditingkatkan dengan tambahan tayangan reels, memperluas format dari foto ke video. Pengelolaan media sosial oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan telah baik, namun perlu peningkatan lebih lanjut mengingat dinamika perkembangan media sosial yang terus berubah.

***Kata kunci : Instagram, Informasi, Komunikasi publik***

Pembimbing I



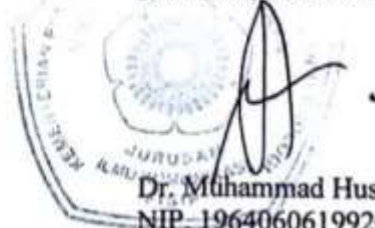
Krisna Murti, S.I.Kom., M.A  
NIP. 198807252019031010

Pembimbing II



Eko Pebryan Jaya, M.I.Kom  
NIP. 198902202022031006

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M. Si  
NIP. 196406061992031001

## ABSTRACT

*The growth of communication technology and changing trends in the use of social media have encouraged the Kupang City Communication and Information Office to adapt to fulfill government tasks and activities. This study aims to analyze the management of Instagram social media by the Education Quality Assurance Center of South Sumatra Province. The theory used is the 4C Social Media Management Theory by Chris Heuer, namely Context, Communication, Collaboration, Connection. The research method used is descriptive qualitative to explain descriptively. Instagram social media management of the Education Quality Assurance Center is considered to have gone well even though there are still advantages and disadvantages. Posts utilize appropriate captions, but the appearance is still fairly monotonous and needs to be more attractive. Communication is well managed with the community responding significantly to information shared through comments. Collaboration with other stakeholders in South Sumatra also works well, and people actively follow both accounts. The Connection dimension was improved with the addition of show reels, expanding the format from photos to videos. Social media management by the Education Quality Assurance Center of South Sumatra Province has been good, but needs further improvement given the changing dynamics of social media development.*

**Keywords: Instagram, Information, Public communication**

**Advisor I**



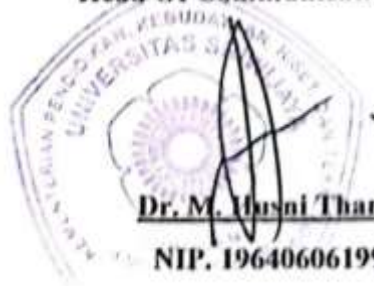
**Krisna Murti, S.I.Kom., M.A**  
NIP. 198807252019031010

**Advisor II**



**Eko Pebryan Java, M.I.Kom**  
NIP. 198902202022031006

**Head Of Communication Department**



**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Perkembangan internet membawa perubahan yang signifikan dalam komunikasi, berbagai fitur yang dihadirkan memberikan akses yang lebih luas pada para pengguna untuk membentuk lingkup baru secara virtual. Awal tahun 2023 jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 212,9 juta angka ini menunjukkan bahwa penggunaan internet mengalami peningkatan sebanyak 5,2% dari tahun 2022 atau bertambah sekitar 10 juta. Data tersebut menunjukkan minat masyarakat dalam menggunakan *internet* terus meningkat dan menjadi kebutuhan masyarakat. peningkatan pertumbuhan pengguna internet dapat dilihat pada gambar dibawah berikut:



**Gambar 1.1 peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia 2023**

Internet tidak hanya digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi, internet juga digunakan digunakan untuk mengakses media sosial, berkomunikasi lewat pesan, mencari informasi terkait pekerjaan dan hiburan. Internet membawa banyak pengaruh positif bagi penggunanya selain itu, internet juga membuat berbagai

kegiatan menjadi lebih praktis dan mudah sehingga tidak salah jika setiap waktu masyarakat menggunakan internet. Di zaman yang serba instan internet menjadi faktor pendukung banyaknya terjadi perubahan.

Media sosial menurut Hidayatullah (2020:1) ialah situs atau layanan daring yang memberikan kesempatan atau peluang kepada penggunanya untuk mengonsumsi serta mengikuti atau berpartisipasi membuat, mengomentari, dan menyebarkan berbagai konten dalam berbagai format seperti teks, gambar, video dan foto. Dalam bentuk media sosial tiga bentuk bersosial adalah pengenalan, komunikasi dan kerjasama.

Media sosial merupakan wujud nyata kemajuan teknologi didukung adanya *internet*. Media sosial muncul dalam berbagai tampilan atau aplikasi yang dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi dan juga sebagai media untuk memperoleh informasi. Dengan segala kemudahan yang ditawarkan teknologi masa kini membuat proses menyebarkan informasi semakin cepat dan dengan segala kemudahannya pengguna dapat menjangkau informasi yang lebih luas.

Kenyataan yang tidak dapat disangkal pada kurun waktu sekarang ini bahwa media sosial telah menjadi cara baru masyarakat dalam berkomunikasi dengan dunia sekitar dan juga dunia luar. Keadaan ini membawa dampak yang sangat signifikan terhadap cara berkomunikasi individu dan masyarakat. Media sosial tidak hanya populer dikalangan masyarakat namun juga pada instansi pemerintah maupun swasta. Informasi mengenai kegiatan maupun program yang sedang dijalankan dapat disebarkan melalui media sosial instansi tersebut.

Media sosial menjadi *platform* yang sangat digemari oleh setiap kalangan baik usia muda, dewasa maupun lanjut usia. Media sosial digunakan untuk bersosialisasi

dengan orang lain menggunakan internet dan menjadi wadah untuk mengekspresikan diri dengan bebas dan tentu mendapat *feedback* dalam berbagai bentuk. Ada berbagai macam media sosial, seperti: Facebook, Twitter, Instagram dan youtube, setiap media sosial memiliki keunggulan dan kelemahan serta memiliki penggemar masing masing.

Instagram perlahan juga mulai dilirik sebagai platform untuk berbagi informasi oleh penyelenggara pemerintahan. Karena sifatnya sangat visual, informasi yang dikurasi di Instagram menjadi sangat menarik (Mullan,2018). Trend penggunaan Instagram sebagai media penyebaran informasi tidak disia siakan oleh instansi/ lembaga pemerintah. Pada zaman ini kita bisa mencari informasi yang dibutuhkan melalui akun media sosial Instagram suatu instansi pemerintah. Penggunaan Instagram tidak hanya pada satu lembaga melainkan hampir seluruhnya, salah satu diantaranya yaitu Instansi Pendidikan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Sumatera Selatan .

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Instagram sebagai media untuk mempublikasikan berbagai kegiatan dan program pemerintah diantaranya, program Kampus Merdeka, Asesmen Nasional, kegiatan webinar dan sosialisasi serta Dinas Luar (DL). Tujuan publikasi ini adalah menyebarkan informasi untuk diketahui masyarakat dan juga sebagai bukti realisasi program kerja pemerintah. Tidak hanya itu, tentunya dengan pemberitaan bersumber portal resmi Instagram BPMP (@bpmp.provsumsel) itu diharapkan bisa menjadi corong resmi pemerintah, jika ada kesimpangsiuran berita yang menjurus hoax, merugikan banyak pihak dan cenderung mengotori alam jernih berpikir masyarakat.

Namun sangat disayangkan Instansi pemerintah cenderung menggunakan media sosial hanya untuk membagikan *release* dalam bentuk video maupun foto yang bersifat meneruskan informasi dari pemerintah pusat. Beberapa informasi yang di publikasikan merupakan informasi yang sudah dikemas dari pemerintah pusat dan instansi yang lain hanya membagikan tanpa ada mengubah atau mengemas dalam bentuk yang lain. Hal ini yang membuat informasi terlihat biasa saja dan kurang menarik perhatian publik karena mungkin informasi yang sama juga sudah didapat dari tempat lain.



**Gambar 1.2 Instagram BPMP Provinsi Sumatera Selatan**

Masyarakat sebagai target penyampaian informasi kurang tertarik pada unggahan akun Instagram @bpmp.provsumsel hal ini dapat dilihat dari jumlah like maupun komentar pada setiap unggahan. Melalui pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada setiap unggahan kurang mendapatkan *feedback* dalam bentuk like maupun komentar jika dibandingkan dengan jumlah pengikut dari akun tersebut,

beberapa unggahan memang ada yang mendapatkan atensi positif dengan jumlah like dan komentar yang lumayan banyak namun kebanyakan unggahan dengan jumlah like yang sedikit dan tidak ada komentar.

Unggahan yang dibagikan dikelola dengan baik dan menarik untuk meningkatkan atensi masyarakat pada informasi yang diunggah. Tantangan ini yang hendak dijawab oleh BPMP Provinsi Sumatera Selatan dengan berupaya melakukan pembenahan pada setiap unggahan informasi menyiapkan tenaga SDM yang mampu mengolah konten yang sesuai sehingga mampu mengoptimalkan fungsi Instagram sebagai kanal informasi dan meningkatkan pelayanan dalam bidang komunikasi publik. Pengelolaan Instagram untuk meningkatkan atensi masyarakat pada informasi yang diunggah untuk meminimalisir konten yang monoton.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Komunikasi Publik Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan**” analisis lebih mendalam mengenai penggunaan Instagram oleh instansi untuk mengetahui apakah penggunaan Instagram sebagai sarana komunikasi publik sudah optimal. Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk melihat bagaimana media sosial sebagai wadah dalam proses komunikasi publik antar pemerintah dengan masyarakat, untuk meningkatkan partisipasi pemerintah dan masyarakat dalam mengelola dan menerima informasi dengan mudah serta tepat sasaran.

## **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi permasalahan dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Instagram sebagai sarana komunikasi publik?

### **1.3. Tujuan Peneliti**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan akun Instagram Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Sumatera Selatan @bpmp.provsumsel untuk mengetahui apakah Instagram digunakan sebagai sarana komunikasi publik

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis, peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa menjadi sumber wawasan baru bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi mengenai media sosial dalam memenuhi kebutuhan informasi seseorang serta digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi semua pihak khususnya pihak @bpmp.provsumsel yang membutuhkan hasil penelitian.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam ilmu sosial khususnya dibidang Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan media sosial. Lebih lanjut, peneliti juga berharap penelitian ini

dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis diwaktu yang mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achyar, R. (2022). Optimalisasi Media Instagram Dalam Mempromosikan Pelayanan di *Safir Agency Creative Communication*.
- Adhiatma, P. Y., & Mahmudah, S. M. (2023). Optimalisasi Integrasi Media Sosial Direktorat Jenderal Pemasaryakatan Sebagai Bentuk Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 6(2), 232-246.
- Ali, M.A., (2014). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda, *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Andi Tenri Sapada, & Muhammad Iqbal. (2020). Optimasi Penggunaan Media Sosial Instagram Dalam Peningkatan Pelayanan Balai Besar Pengembangan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 14. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.44>.
- DePaula, N., Ersin, D., Harrison, T. M. (2017). Government Information Quarterly. *Jurnal*. 35 (1). 1-3
- Fadhil, M. M. Strategi Pengelolaan Akun Instagram@ Faktanyagoogole Sebagai Media Informasi Dalam Menangkal Hoaks (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Falah, M. I. I., & Setiawan, A. C. (2022). Optimalisasi Media Sosial Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 10, 73–81.
- Gati Gayatri & Vience Mutiara Siahaan, Indeks Pengelolaan Informasi dan Komunikasi public (Puslitbang Aptika dan IKP 2019) Hal 2
- Havidza, A. (2024). Pengelolaan Akun Instagram@ ponorogo. tourism Sebagai Media Informasi Publik (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Hidayatullah, S. (2020). Memahami JenisJenis Media Sosial. <https://marketingcraft.getcraft.com/id-articles/memahami-jenis-jenismedia-sosial>.
- Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan 31 Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik.
- Larisu, Z. (2021). Layanan Dan Komunikasi Publik Menuju Good Governance.
- McQuail, Denis. (2011). Teori Komunikasi Massa. Jakarta: Salemba Humanika.
- Media Sosial Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan <https://bpmsumsel.kemdikbud.go.id/site/>



- Media Sosial paling banyak digunakan di Indonesia tahun 2023  
<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2023/>
- Muhammad, I. H. Z. A., & Ban, K. A. (2023). optimalisasi media sosial instagram sebagai sarana pemasaran digital produk umrah pada PT. Asamulia exspress Jakarta Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi Haidayatullah Jakarta 1445 H/ 2023
- Muqoffa, A. N. F., Mawar, & Serikandi, N. (2022). Manfaat Sosial Media Dalam E-Government Di Indonesia. *Jurnal JISPENDIORA*, 1(3), 34–41.
- Napitupulu, S. M., & Gofar, N. (2019). Optimalisasi Media Sosial" Instagram" Mendukung Kemajuan Pusat Karir di Universitas Sriwijaya. *Indonesian Carrier Center Network (ICCN) Summit*, 1–13.
- Nasrullah, Rulli. (2020). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Nuzuli, A. K. (2022). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jejak Pustaka.
- Pratama, M. F. (2020). Pengelolaan Media Sosial Instagram oleh Humas sebagai Media Informasi Publik pada Pemrov Riau menggunakan metode kualitatif deskriptif dan Teori 4C Chris Heuer
- Peningkatan Pengguna *Internet* di Indonesia tahun 2023  
<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2023/>
- Perbandingan Keterlibatan Instagram <https://www.allstars.id/instagram-engagement-rate-calculator>
- Perdani, T. (2020) 346341073. 26–29.
- Priyatna, C. C., Prastowo, F. X. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020).
- Puntoadi, Danis. (2011). *Menciptakan Penjualan Melalui Social Media*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Purnama,
- Putri, A. D. (2023). Optimalisasi Media Sosial Instagram @OSF\_ID Sebagai Media Promosi Food Court di Kota Pekanbaru. 6105. [https://repository.uin-suska.ac.id/75205/1/SKRIPSI\\_GABUNGAN.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/75205/1/SKRIPSI_GABUNGAN.pdf)
- Rahmanza, R. R., Kurnia, D. I., Hum, M., Komunikasi, P. I., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2021). Komentari Di Akun Instagram Garuda Revolution Terkait Dengan Hate Speech Antar Suporter Sepak Bola ( Studi Etnografi Virtual Komentari Di Akun Instagram @ garudarevolution Terkait Dengan HateSpeech Antar Suporter Sepak Bola ) ( [www.bolalob.com](http://www.bolalob.com) di akses pad. 8(1), 536–547.
- Rao, Singeresu S. (2009). *Engineering Optimization Theory and Practice*. New Jersey: Jhon Wiley and Sons, Inc
- Riyadh, M. (2023). Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

5331.

Rizkyantha, O., Putra, M. M., & Habiburrahman, H. (2022). Optimalisasi Repositori Institusi IAIN Curup sebagai Sarana Komunikasi Ilmiah Kampus. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 107. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i1.4354>.

Rogers, dan Adhikarya. 1978. *Media dan Masyarakat Modern*. Jakarta. Penerbit Kencana.

Saputra, M. I., & Hartanto, E. (2023). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Dan Kualitas Informasi Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Covid-19 Pada Followers Akun Instagram@ kemenkes\_ri. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(01), 107-114.

Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo.

Solis, B. (2010). *Engage: The Complete Guide for Brands and Business to Build, Cultivate, and Measure Success in the New Web*. John Wiley & Sons Inc

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabetaah, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian*. Bandung: ALFABETA, cv, 9.

Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.

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.v5i2.5143..>

T. T. (2022). *PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANDUNG* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Ulayya, K. N., Prihasari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat. *Jurnal*

*Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2064–2071.

Yusuf, F., Rahman, H., Rahmi, S., & Lismayani, A. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Komunikasi, Informasi, Dan Dokumentasi: Pendidikan Di Majelis Taklim Annur Sejahtera. *JHP2M: Jurnal Hasil-Hasil Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2,1–8. <https://journal.unm.ac.id/index.php/JHP2M>