

**KUALITAS INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@PALEMBANGKEC_PLAJU MENGENAI PROGRAM
“INOVASI TEGUR SAPA”**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Diajukan Oleh:

Sakyla Dea Ivanca

07031281823075

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

KUALITAS INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@PALEMBANGKEC_PLAJU MENGENAI PROGRAM “INOVASI TEGUR SAPA”

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh :

Sakyla Dea Ivanca

07031281823075

Pembimbing I
Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
NIP. 198411052008121003
Pembimbing II
Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP : 199205312019032018

Tanda Tangan



.....

.....

Tanggal

6/4/2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197903012002121005


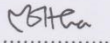
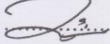

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

KUALITAS INFORMASI PADA MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PALEMBANGKEC_PLAJU MENGENAI PROGRAM “INOVASI TEGUR SAPA”

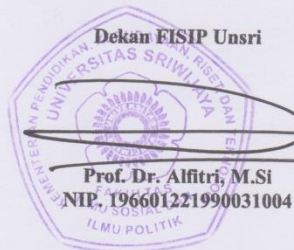
Skripsi
Oleh

Sakyla Dea Ivanca
07031281823075


Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 13 April 2022

| Jabatan | Nama | Tanggal | Tanda Tangan |
|------------|---|-----------|---|
| Ketua | Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si NIP. 198411052008121003 | 18/5/2022 |  |
| Sekretaris | Miftha Pratiwi, M.I.Kom. NIP. 199205312019032018 | 18/5/2022 |  |
| Anggota | Krisna Murti, S.I.Kom., M.A NIP. 198807252019031010 | 18/5/2022 |  |
| Anggota | Rindang Senja Andarini, M.I.Kom. NIP. 198802112019032011 | 25/5/2022 |  |

Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Yang penting sehat dan tidak jahat.”

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- **Kedua orang tua saya yang saya cintai (Bapak Henky Lastono dan Ibu Sahida)**
- **Adik saya (Helda Laura Maharani)**
- **Almamater saya yaitu Universitas Sriwijaya**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sakyla Dea Ivanca
NIM : 07031281823075
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 11 Maret 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Kualitas Informasi pada Media Sosial Instagram @palembangkec_plaju Mengenai Program Inovasi Tegur Sapa

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan pada skripsi “Kualitas Informasi pada Media Sosial Instagram @palembangkec_plaju Mengenai Program Inovasi Tegur Sapa” 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.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran pada pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pemnbatan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, April 2022
Yang membuat pernyataan,



Sakyla Dea Ivanca
NIM.07031281823075

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas berkat rahmat, kesempatan, dan karunia dari-Nya sehingga Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Informasi pada Media Sosial Instagram @palembangkec_plaju Mengenai Program Inovasi Tegur Sapa”**.

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program Sarjana I (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada berbagai pihak yang telah membantu peneliti dan memberikan kritik, saran, dan juga masukan dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan terima kasih juga rasa hormat kepada :

1. Bapak Henky Lastono dan Ibu Sahida, kedua orang tua saya, yang selalu memberikan segala bentuk dukungan dan bantuan, memberikan arahan dan nasihat yang membangun juga kasih sayang yang tak terhingga kepada saya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.Sc. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang juga merupakan Dosen Pembimbing Utama saya yang telah membimbing serta memberikan masukan, arahan, dan saran selama proses pengerjaan skripsi.
6. Ibu Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Kedua saya yang telah membimbing serta memberikan masukan, arahan, dan saran selama proses pengerjaan skripsi.

7. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
8. Seluruh dosen program S1 Jurusan Ilmu Komunikasi dan seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, terima kasih untuk ilmu pengetahuan dan wawasan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff administrasi program S1 Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, terima kasih atas pelayanan serta kesabaran dalam membantu peneliti untuk mengurus berbagai keperluan yang dibutuhkan, seperti surat akademis dan surat perizinan serta informasi-informasi penting mengenai perkuliahan.
10. Narasumber yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan.
11. Camat Plaju Bapak H. Ahmad Furqon, S.STP., M.Si., beserta seluruh staff Kecamatan Plaju yang terlibat dan membantu selama proses penelitian.
12. Adik saya, Helda Laura Maharani, yang menjadi penyemangat dan memberikan dukungan serta doa.
13. Keluarga besar saya yang selalu memberi semangat, dukungan, apresiasi, dan doa yang terbaik untuk peneliti.
14. Rekan seperjuangan Ilmu Komunikasi 2018, seluruh teman-teman yang berada di Kampus Palembang dan Kampus Indralaya, yang telah melewati proses perkuliahan bersama, bahagia, sedih, marah, kecewa, bingung, saling menguatkan satu sama lain, dan selalu berbagi banyak hal.
15. Kepada Annisa Fatiyah, Editiah, Shafa Safira, Tasya Adinda, yang tak pernah lelah selalu menemani, membantu dalam banyak hal, dengan sabar selalu meladeni saya disaat saya bertanya, sedang kesusahan, kebingungan, terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah kalian berikan.
16. Ryan Darmawan Noor, Nadia Agustin, Nyayu Yasyfi, R.A. Larasati, Yunita, sebagai *support system* yang selalu menyemangati, membantu, mendengarkan segala keluh kesah, dan menemani dikala saya sedih ataupun senang.

17. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu karena keterbatasan ruang. Terima kasih banyak atas segala bantuan dukungan serta semangat yang telah kalian berikan, semoga seluruh kebaikan kembali kepada kalian dan Allah SWT. Membalas dengan pahala dan kebaikan yang berlimpah.
18. Terima kasih banyak kepada diri saya sendiri sudah mau berusaha, belajar, tidak patah semangat, tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini dari berbagai situasi yang ada.

Penulis menyadari dan meminta maaf karena masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini yang perlu dikoreksi juga karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang peneliti miliki. Walaupun demikian, dalam penulisan skripsi ini peneliti berusaha untuk menyelesaikan dengan sebaik-baiknya dan penulis mengharapkan untuk diberikan kritik serta saran yang membangun agar lebih baik lagi dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan membantu banyak pihak dalam menambah wawasan, termasuk kepada penulis sendiri.

Palembang, April 2022

Penulis

Sakyla Dea Ivanca

NIM. 07031281823075

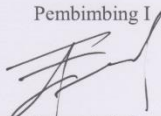
ABSTRAK

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Informasi pada Media Sosial Instagram @palembangkec_plaju Mengenai Program “Inovasi Tegur Sapa”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas informasi pada media sosial Instagram @palembangkec_plaju mengenai Program “Inovasi Tegur Sapa”. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kualitas informasi yang dikemukakan oleh McLeod (McLeod, 2008 : 65). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pencapaian variabel kualitas informasi berada pada tingkat sangat tinggi. Pada dimensi pertama, *relevancy*, memperoleh persentase sebesar 86,9%. Pada dimensi kedua, *accuracy*, memperoleh persentase sebesar 84,9%. Pada dimensi ketiga, *timeliness*, memperoleh persentase sebesar 81,8%. Pada dimensi terakhir, *completeness*, memperoleh persentase sebesar 79,8%.

Kata kunci : kualitas informasi, media sosial, Instagram

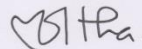
Pembimbing I



Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si

NIP. 198411052008121003

Pembimbing II



Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIP. 199205312019032018

Indralaya, April 2022

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si.

NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

ABSTRACT

This research is entitled "The Information Quality on Social Media Instagram @palembangkec_plaju about "Tegur Sapa Innovation" Program. This study aims to determine the quality of information on Social Media Instagram @palembangkec_plaju about "Tegur Sapa Innovation" program. The theory used in this study is the information quality theory proposed by McLeod (McLeod, 2008 : 65). The method used in this research is quantitative descriptive method. Data collection techniques was carried out by distributing questionnaires to 96 respondents. The result of this study revealed that the variable information quality was at a very high level. In the first dimation, relevancy, got a percentage of 86,9%. In the second dimation, accuracy, got a percentage of 84,9%. In the third dimation, timeliness, got a percentage of 81,8%. And the last dimation, completeness, got a percentage of 79,8%.

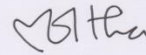
Keyword : information quality, social media, Instagram

Advisor I



Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si
NIP. 198411052008121003

Advisor II



Miftha Pratiwi, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199205312019032018

Indralaya, April 2022

Head of Department of Communication Science

Faculty of Social and Political Science



Dr. M. Husna Jamrin, M.Si.
NIP. 196406061992031001

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL..... | 1 |
| HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF..... | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR BAGAN..... | xvi |
| DAFTAR DIAGRAM..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 9 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 10 |

| | |
|--|-----------|
| BAB II..... | 11 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Definisi Konseptual..... | 11 |
| 2.1.1 Media Sosial..... | 11 |
| 2.1.2 Karakter Media Sosial..... | 12 |
| 2.1.3 Jenis Media Sosial..... | 14 |
| 2.1.4 Fungsi Media Sosial..... | 16 |
| 2.1.5 Instagram..... | 17 |
| 2.1.6 Fitur Instagram..... | 19 |
| 2.2 Kajian Teori..... | 21 |
| 2.2.1 Kualitas Informasi..... | 21 |
| 2.2.2 Karakteristik Kualitas Informasi..... | 22 |
| 2.2.3 Komponen Kualitas Informasi..... | 23 |
| 2.2.4 Dimensi Kualitas Informasi..... | 25 |
| 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| BAB III..... | 32 |
| METODE PENELITIAN..... | 32 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Definisi Konsep..... | 32 |
| 3.2.1 Kualitas Informasi..... | 32 |
| 3.2.2 Instagram..... | 32 |
| 3.3 Definisi Operasional..... | 32 |
| 3.4 Unit Analisis, Populasi, dan Sampel..... | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1 Unit Analisis..... | 33 |
| 3.4.2 Populasi..... | 33 |
| 3.4.3 Sampel..... | 33 |
| 3.5 Sumber Data..... | 35 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 37 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 37 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 37 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 38 |
| BAB IV..... | 42 |
| METODE PENELITIAN..... | 42 |
| 4.1 Kecamatan Plaju..... | 42 |
| 4.1.1 Visi dan Misi Kecamatan Plaju..... | 43 |
| 4.1.2 Tujuan Kecamatan Plaju..... | 43 |
| 4.1.3 Tugas Pokok Kecamatan Plaju..... | 44 |
| 4.1.4 Fungsi Kecamatan Plaju..... | 45 |
| 4.1.5 Strategi dan Kebijakan Kecamatan Plaju..... | 46 |
| 4.1.6 Struktur Organisasi dan Data Kepegawaian Kecamatan Plaju..... | 48 |
| 4.1.7 Kependudukan Kecamatan Plaju..... | 49 |
| 4.2 Inovasi Tegur Sapa..... | 50 |
| 4.2.1 Dasar Hukum Inovasi Tegur Sapa..... | 51 |
| 4.2.2 Tujuan Inovasi Tegur Sapa..... | 52 |
| 4.2.3 Manfaat Inovasi Tegur Sapa..... | 52 |
| 4.2.4 Rekapitulasi Daftar UMKM yang Terdaftar dalam Inovasi Tegur Sapa..... | 52 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V..... | 55 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| 5.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 55 |
| 5.1.1 Hasil Uji Validitas..... | 55 |
| 5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 56 |
| 5.2 Deskripsi Karakteristik Responden..... | 57 |
| 5.2.1 Jenis Kelamin..... | 57 |
| 5.2.2 Usia..... | 58 |
| 5.2.3 Pekerjaan..... | 59 |
| 5.2.4 Frekuensi Menggunakan Media Sosial Instagram..... | 60 |
| 5.2.5 Frekuensi Waktu yang Dhabiskan Saat Mengunjungi akun Instagram @palembangkec_plaju..... | 61 |
| 5.3 Analisis Deskriptif Kuantitatif..... | 62 |
| 5.4 Hasil Dimensi Relevancy..... | 63 |
| 5.5 Hasil Dimensi Accuracy..... | 68 |
| 5.6 Hasil Dimensi Timeliness..... | 72 |
| 5.7 Hasil Dimensi Completeness..... | 76 |
| 5.8 Rekapitulasi Tingkat Pencapaian Keseluruhan Dimensi Kualitas Informasi..... | 80 |
| 5.9 Distribusi Total Pencapaian Variabel..... | 83 |
| BAB VI..... | 86 |
| PENUTUP..... | 86 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 86 |
| 6.2 Saran..... | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 88 |
| LAMPIRAN..... | 93 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Tedahulu..... | 26 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional..... | 32 |
| Tabel 3.2 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha..... | 38 |
| Tabel 3.3 Rentang Skor dan Kategori Pencapaian Setiap Dimensi Kualitas Informasi..... | 40 |
| Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Plaju yang Tersebar di 7 Kelurahan..... | 49 |
| Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian..... | 55 |
| Tabel 5.2 Data Deskriptif Jenis Kelamin Responden..... | 58 |
| Tabel 5.3 Data Deskriptif Usia Responden..... | 58 |
| Tabel 5.4 Data Deskriptif Pekerjaan Responden..... | 59 |
| Tabel 5.5 Data Deskriptif Frekuensi Responden dalam menggunakan Instagram..... | 61 |
| Tabel 5.6 Data Deskriptif Frekuensi Responden dalam Mengakses akun Instagram @palembangkec_plaju..... | 62 |
| Tabel 5.7 Rentang Skor dan Kategori Pencapaian Setiap Dimensi Kualitas Informasi..... | 62 |
| Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Relevancy..... | 64 |
| Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Accuracy..... | 68 |
| Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Timeliness..... | 72 |
| Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi Completeness..... | 76 |
| Tabel 5.12 Tingkat Pencapaian Dimensi Kualitas Informasi..... | 81 |
| Tabel 5.13 Rekapitulasi Total Tingkat Pencapaian Variabel Kualitas Informasi..... | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia..... | 3 |
| Gambar 1.2 Produk-produk UMKM Program Inovasi Tegur Sapa..... | 5 |
| Gambar 1..3 Jenis Media yang Digunakan untuk Mendapatkan Informasi..... | 7 |
| Gambar 1.4 Media Sosial yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia..... | 8 |
| Gambar 1.5 Rapat Persiapan dan Penilaian PPD Tahun 2022..... | 9 |
| Gambar 2.1 Logo Instagram..... | 18 |
| Gambar 4.1 Peta Kecamatan Plaju..... | 42 |
| Gambar 4.2 Website Plaju Berdaya dan Musicraft.id..... | 51 |
| Gambar 5.1 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 57 |
| Gambar 5.2 Konten Instagram @palembangkec_plaju yang memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh penerima informasi..... | 67 |
| Gambar 5.3 Konten Instagram @palembangkec_plaju yang Memberikan Informasi Jelas..... | 71 |
| Gambar 5.4 Konten Instagram @palembangkec_plaju yang Dibagikan dengan Waktu yang Tepat..... | 76 |
| Gambar 5.5 Konten Instagram @palembangkec_plaju yang Menyajikan Informasi Secara Lengkap Mengenai Lokasi Salah Satu Program yang Tergabung ke dalam Inovasi Tegur Sapa..... | 80 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 26 |
|-----------------------------------|----|

DAFTAR DIAGRAM

| | |
|---|----|
| Diagram 5.3 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi <i>Relevancy</i> | 64 |
| Diagram 5.4 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi <i>Accuracy</i> | 69 |
| Diagram 5.5 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi <i>Timeliness</i> | 73 |
| Diagram 5.6 Distribusi Frekuensi Pencapaian Dimensi <i>Completeness</i> | 77 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Hasil <i>Similarity</i> | 94 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian..... | 95 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas..... | 99 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas..... | 106 |
| Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden..... | 107 |
| Lampiran 6 Tabel Tabulasi Hasil Jawaban Responden..... | 110 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat dunia pada abad ini. Hampir seluruh kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat harus menggunakan teknologi. Hal ini juga diperkuat dengan pesatnya perkembangan teknologi. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah. Pertukaran informasi pun dapat menjadi lebih mudah dan cepat. Begitu pula dengan teknologi komunikasi.

Komunikasi menjadi sangat mudah dan cepat sejak berkembangnya teknologi. Yang awalnya butuh waktu berhari-hari, sekarang hanya butuh sekian detik untuk menyampaikan pesan kepada komunikan. Manusia membutuhkan banyak hal untuk mengirim pesan sebelum teknologi berkembang, sekarang hanya butuh satu benda kecil agar semua informasi yang ingin diberikan dapat dikirim dengan mudah.

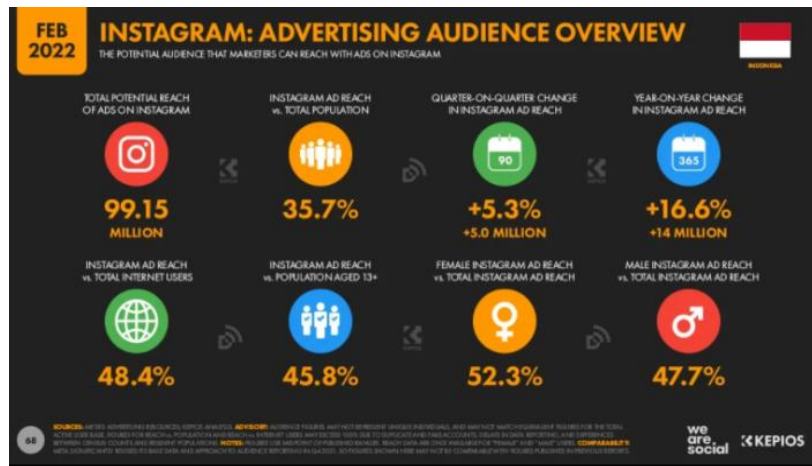
Salah satu benda hasil berkembangnya teknologi saat ini adalah telepon pintar (*smartphone*). *Smartphone* merupakan sebuah perangkat pintar yang berukuran kecil yang dapat digunakan oleh manusia untuk berbagai hal, seperti berkomunikasi, bermain *game*, mencari informasi, mengerjakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki, dan masih banyak lagi. Selain teknologi, *smartphone* juga dapat menggunakan fasilitas internet.

Internet merupakan singkatan dari *interconnection networking* yang artinya sebuah sistem global jaringan komputer yang saling menghubungkan antara satu dengan yang lain seluruh penjuru dunia. Berdasarkan data dari *internetworldstats* yang dikutip oleh [databoks.katadata.co.id.](http://databoks.katadata.co.id), Indonesia berada pada urutan ketiga pengguna internet terbanyak di Asia mencapai 212,35 juta jiwa per Maret 2021. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat Indonesia sangat membutuhkan dengan adanya internet.

Internet digunakan untuk dapat mengakses banyak hal, salah satunya adalah media sosial. Media sosial menjadi salah satu *platform* yang dapat digunakan oleh masyarakat luas. Di dalam media sosial sendiri, pengguna dapat membuat profil pribadi dirinya, membuat relasi dengan orang banyak, membagikan momen-momen penting, dan lain-lain. Media sosial bersifat universal sehingga dapat mencapai seluruh pengguna media sosial tersebut.

Media sosial dalam penggunaannya telah membentuk serta mendukung cara baru dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi. Media sosial merupakan media *online* yang memungkinkan para penggunanya untuk berpartisipasi dan berbagi informasi kepada banyak orang. Media sosial dapat menghubungkan dan mempersatukan khalayak yang memiliki minat juga kepentingan yang sama tanpa dibatasi oleh berbagai hal, seperti faktor usia atau pekerjaan. Media sosial hadir sebagai alat komunikasi bersifat dua arah yang efektif dan juga intensif (Permenpan No. 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah).

Media sosial menjadi salah satu alternatif alat komunikasi dalam menjalin komunikasi karena jangkauannya yang luas. Terdapat banyak media sosial yang beredar dan digunakan oleh masyarakat, salah satunya adalah Instagram. Instagram merupakan sebuah *platform* dimana penggunanya dapat mengambil foto atau video, mengedit foto atau video menjadi karya yang lebih menarik dengan menerapkan berbagai efek yang ada, dan membagikannya kepada pengikutnya maupun media sosial yang lain. Instagram pun menjadi salah satu *platform* yang sering digunakan untuk membagikan informasi-informasi terbaru.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia
Sumber : datareportal.com

Dilansir dari datareportal.com, penduduk Indonesia yang menggunakan Instagram terdapat sekitar 99,15 juta pengguna. Dapat dilihat pada gambar 1.2, jumlah pengguna Instagram terbanyak berasal dari pengguna wanita yaitu sebanyak 52,3% sedangkan pengguna pria yaitu sebanyak 47,7%. Jumlah ini setara dengan 36% dari jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah sekitar 273,81 juta jiwa per Desember 2021 menurut Data Kependudukan Semester 2 Tahun 2021.

Dengan melihat banyaknya pengguna Instagram di Indonesia, menjadikan Instagram sebagai salah satu *platform* yang potensial dalam memberikan informasi-informasi penting. Masyarakat berlomba-lomba untuk menggunakan dan memanfaatkan Instagram dengan baik. Begitu juga dengan perusahaan atau instansi yang ada di Indonesia. Mereka menjadikan Instagram sebagai media komunikasi untuk memberikan informasi-informasi yang menarik dan penting kepada khalayak.

Salah satu instansi yang menggunakan Instagram sebagai salah satu media komunikasi adalah Kecamatan Plaju Kota Palembang. Kecamatan Plaju merupakan salah satu dari 18 kecamatan yang ada di Palembang. Kecamatan Plaju memiliki 7 kelurahan. Kecamatan Plaju memiliki kantor yang terletak di Jl. D.I. Panjaitan Nomor 1, bersebelahan dengan SDN 24 Kota Palembang. Kecamatan Plaju dipimpin oleh Camat bernama H. Ahmad Furqon, S.STP., M.Si. sejak 7 Februari 2020.

Saat ini Kecamatan Plaju memiliki media sosial Instagram dengan *username* @palembangkec_plaju. Kecamatan Plaju aktif menggunakan *platform* Instagram. Hal ini dapat dilihat dari unggahan *feeds* yang diunggah (*upload*) setiap hari oleh Kecamatan Plaju. *Feeds* tersebut berisikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Camat beserta bawahannya, pencapaian atau prestasi yang diraih, berbagai program yang dijalankan oleh Kecamatan Plaju, dan juga informasi-informasi penting yang berhubungan dengan Kota Palembang, seperti cuaca, infrastruktur, dan lain-lain.

Salah satu informasi mengenai program yang ada di Kecamatan Plaju adalah Program “Inovasi Tegur Sapa”. Inovasi Tegur Sapa (Tangkal Pengangguran Gencar UMKM Merata di Masa Pandemi) diperkenalkan kepada masyarakat pertama kali pada tanggal 12 April 2021. Program ini dibuat karena melihat banyaknya dampak yang timbul sejak pandemi Covid-19 melanda seluruh dunia. Tidak sedikit usaha-usaha, baik usaha berskala besar maupun berskala rumahan, harus gulung tikar akibat dari pandemi tersebut, begitu juga dengan usaha yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia. Akibatnya mereka tidak bisa mencukupi kebutuhan hidup mereka.

Untuk itulah dibentuk Program Inovasi Tegur Sapa, dimana para pelaku UMKM khususnya yang berada di Kecamatan Plaju diajak untuk bekerjasama dalam memajukan usaha. Program ini juga bekerjasama dengan Dinas atau OPD terkait dan CSR Pertamina RU III Plaju dengan memberikan berbagai bantuan untuk menunjang usaha para pelaku UMKM tersebut. Salah satu contoh kerjasama adalah <https://plajuberdaya.com/> dan <https://musicraft.id/> dimana Kecamatan Plaju bekerjasama dengan Pertamina dalam memasarkan hasil produk UMKM yang tergabung ke dalam Inovasi Tegur Sapa.



**Gambar 1.2 Produk-produk UMKM Program Inovasi Tegur Sapa
Sumber : Kecamatan Plaju**

Gambar 1.3 menunjukkan contoh produk UMKM Program Inovasi Tegur Sapa, seperti Produk Teh Herbal dan Anyaman Tali Meiwa. Saat ini terdapat 24 kelompok UMKM dan 65 warga yang masuk ke dalam Program Inovasi Tegur Sapa. Ada banyak hal yang dijual oleh para warga dan kelompok UMKM, mulai dari makanan, minuman, barang-barang yang bermanfaat, hingga jasa seperti jasa menjahit.

Inovasi Tegur Sapa masuk ke dalam Keputusan Walikota Palembang No 213/KPTS/BPP-LITBANG/2021 Tentang Inovasi Daerah Kota Palembang Tahun 2021. Kecamatan Plaju merupakan kecamatan pertama yang ada di Kota Palembang yang membuat program untuk membantu para pelaku UMKM. Camat Plaju, H. Ahmad Furqon, mengatakan bahwa saat ini terdapat beberapa kecamatan lain yang mengikuti atau melakukan replikasi program ini, seperti Kecamatan Seberang Ulu I, Kecamatan Ilir Barat I, dan Kecamatan Sukarami.

Kecamatan Plaju memanfaatkan *platform* Instagram sebagai wadah untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan Program Inovasi Tegur Sapa dengan harapan masyarakat mengetahui dan turut membantu para pelaku UMKM serta turut aktif dalam membeli dan menggunakan produk lokal. Hal ini selaras dengan teori kualitas informasi. Dengan kata lain, apa yang dilakukan oleh Kecamatan Plaju dalam hal membagikan informasi melalui akun Instagram @palembangkec_plaju selaras dengan bentuk pengaplikasian dari teori kualitas

informasi. Kualitas informasi merupakan tolak ukur untuk mengukur seberapa baik sebuah informasi dapat disajikan. Kualitas informasi merupakan tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, karakteristik bentuk, karakteristik waktu, dimana hal tersebut memberikan nilai untuk para pengguna (O'Brien, 2013).

Berangkat dari fenomena yang sudah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan fenomena yang terjadi menjadi topik penelitian dengan mengambil judul “Kualitas Informasi pada Media Sosial Instagram @palembangkec_plaju Mengenai Program Inovasi Tegur Sapa (Studi di Kecamatan Plaju Kota Palembang)”. Adapun yang menjadi alasan peneliti memilih judul tersebut yaitu :

1.1.1 Media Sosial Dipilih Sebagai Salah Satu Media/Platform Resmi Pemerintah dalam Menyebarkan Informasi

Seperti yang sudah diketahui bahwa saat ini media sosial merupakan salah satu media yang paling sering digunakan, baik oleh perseorangan maupun lembaga atau organisasi. Media sosial berkembang pesat sehingga memudahkan para penggunanya dalam berkomunikasi, menyebarkan informasi, berdiskusi atau berinteraksi kepada sesama pengguna media sosial, juga telah mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat. Maka dari itu pada masa ini dan juga di masa yang akan datang, peran media sosial perlu diperhatikan dan juga turut aktif dalam penggunaannya, contohnya seperti seorang praktisi humas.

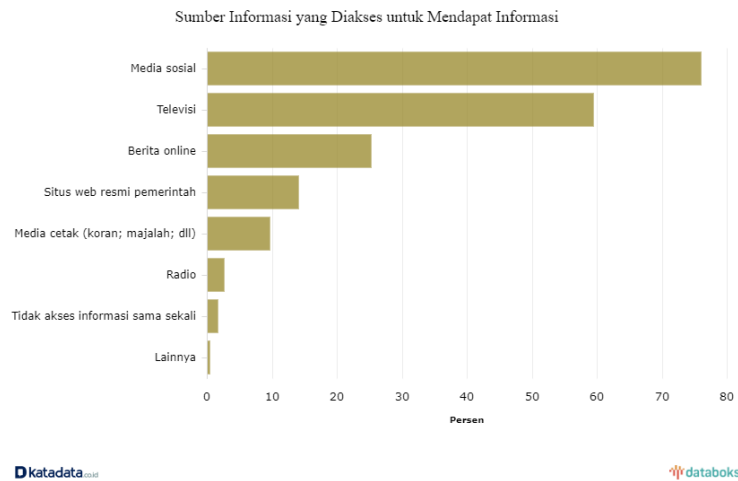
Pemerintah Indonesia pun telah menggunakan satu atau lebih media sosial sebagai sarana komunikasi yang dalam Permenpan No. 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Media sosial dimanfaatkan oleh Pemerintah Indonesia untuk menyebarluaskan informasi pemerintah, menyosialisasikan tujuan dan program yang berjalan, serta membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Maka dari itu, informasi yang

disajikan oleh media sosial milik pemerintah haruslah yang berkualitas agar dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

1.1.2 Media Sosial Menjadi Sumber Informasi yang Paling Mudah untuk Diakses dan Instagram terpilih Sebagai Media Sosial Kedua yang Paling Banyak Digunakan

Saat ini beredar berbagai jenis media yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi. Media cetak seperti koran atau majalah, radio, televisi, dan berbagai jenis media lainnya hadir di tengah masyarakat hingga saat ini. Akan tetapi dari banyaknya media yang ada, media sosial terpilih sebagai media yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia sebagai media yang digunakan untuk mencari informasi.

Katadata Insight Center (KIC) bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) melakukan survei kepada 1.670 responden yang tersebar di 34 provinsi di Indonesia dan mendapatkan hasil sebagai berikut :

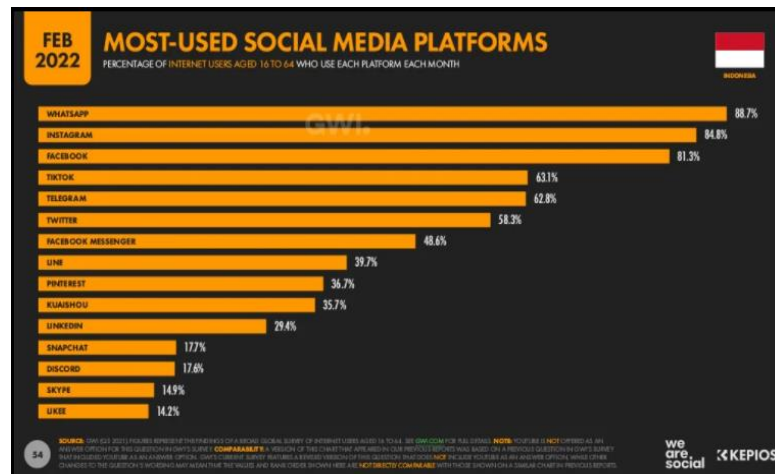


Gambar 1.3 Jenis Media yang Digunakan untuk Mendapatkan Informasi
Sumber : databoks.katadata.co.id

Dapat dilihat pada gambar 5.3, media sosial menjadi media yang paling banyak digunakan untuk mendapatkan informasi dengan persentase sebesar 76%. Lalu diikuti oleh televisi dengan persentase sebesar 59,5%, berita online dengan persentase sebesar 25,2%, situs web resmi pemerintah dengan

persentase sebesar 14%, media cetak dengan persentase sebesar 9,7%, dan radio dengan persentase sebesar 2,6%.

Media sosial sendiri terdiri dari berbagai jenis yang tersebar dan digunakan oleh masyarakat. Di banyak pilihan tersebut, Instagram terpilih sebagai media sosial kedua yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Hasil survei dilakukan oleh *We Are Social* dan Kepios melakukan survei kepada masyarakat Indonesia dan mendapatkan hasil sebagai berikut :



Gambar 1.4 Media Sosial yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia

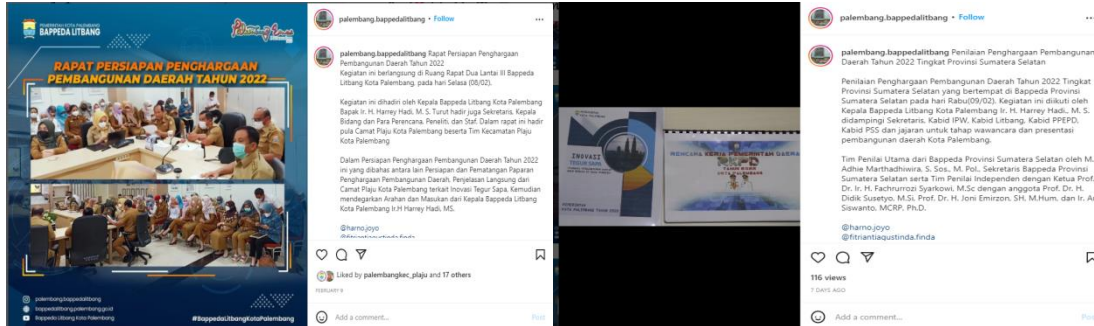
Sumber : datareportal.com

Pada gambar 1.4 dapat dilihat bahwa WhatsApp menjadi platform media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 88,7%. Instagram sendiri terpilih sebagai platform media sosial kedua yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 84,8%. Lalu diikuti oleh berbagai jenis platform media sosial lainnya.

1.1.3 Program Inovasi Tegur Sapa Terpilih Sebagai Perwakilan dari Kota Palembang untuk Mengikuti Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) Tahun 2022 Tingkat Provinsi

Setiap tahun Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) menyelenggarakan Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) sebagai bentuk apresiasi dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah atas prestasi yang diraih dalam menghasilkan rencana-rencana yang berkualitas juga untuk

mencapai target pembangunan daerah. Tahun 2022 Program Inovasi Tegur Sapa terpilih sebagai Wakil Provinsi Sumatera Selatan dalam mengikuti Penghargaan Pembangunan Daerah Tahun 2022.



Gambar 1.5 Rapat Persiapan dan Penilaian PPD Tahun 2022

Sumber : Instagram @palembang.bappedalitbang

Terlihat pada gambar 1.5 Camat Plaju beserta Tim dari Kecamatan Plaju dan Tim dari Bappeda Litbang melaksanakan Rapat Persiapan Penghargaan Pembangunan Daerah Tahun 2022 serta Penilaian oleh Tim Bappeda Provinsi Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas informasi pada media sosial Instagram @palembangkec_plaju mengenai Program “Inovasi Tegur Sapa”?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas informasi pada media sosial Instagram @palembangkec_plaju mengenai Program “Inovasi Tegur Sapa”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- Memberikan kontribusi mengenai ilmu-ilmu sosial, khususnya di bidang Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan kualitas informasi pada

media sosial.

- Dapat dipakai sebagai acuan yang bermanfaat bagi penelitian-penelitian sejenis di kemudian hari.

1.4.2 Manfaat Praktis

- Sebagai bahan informasi dan juga masukan bagi Kecamatan Plaju.
- Sebagai bahan pertimbangan sekaligus menjadi gambaran dan masukan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian.
- Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kualitas informasi pada media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atmoko, Bambang Dwi. 2012. *Instagram Handbook*. Jakarta : Media Kita.
- Cangara, H. 2017. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Fuchs, Christian. 2014. *Social Media a Critical Introduction*. Los Angeles : SAGE Publications.
- Jannah, B.P. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Jefkins, Frank. 2018. *Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Martono, N. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. 2010. Jakarta : Rajawali Pers.
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta : PT RajaGrafindo Perkasa.
- McLeod Jr., Raymond dan George P. Schell. 2008. *Management Information System*. India : Pearson Education Inc.
- McQuail, Dennis. 1992. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Nasrullah, Rulli. 2017. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- O'Brien, Marakas. 2013. *Introduction to Information Systems* (16th ed.). New York : McGraw-Hill/Irwin.
- Ramdhadi, M. Ali. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Pustaka Setia.
- Romli, Asep Syamsul M. 2014. *Jurnalistik Online Panduan Mengelola Media Online Kiat Blogger, Teknik SEO, Metode Kerja Citizen Journalism*. Bandung : Penerbit Nuansa Cendekia.

- Romney, B.M. & Steinbart, J.P. 2012. *Accounting Information System*. Person Education Limited.
- Rusdiana, A. dan Moch. Irfan. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Penerbit Pustaka Setia.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Banten : Penerbit Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Usman, H. & Akbar, P.S. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Widjaja, A.W. 2002. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Zuldafial. 2012. *Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Media Perkasa.

Jurnal

- Angkoso, Susanto P., Andre N Rahmanto, Yulius Slamet. 2017. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Pelayanan Bidang Akademik Kepada Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(2) : 234-264.
- Damanik, Marudur Pandapotan dan Erisva Hakiki Purwaningsih. 2017. E-Government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 21(2) : 151 – 164.
- Darwis, Yuliandre dan Yeni Rizal. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi Facebook Terhadap Pembentukan Citra Positif Pemerintah Kota Padang (Studi pada Media Sosial Facebook Humas dan Protokol Kota Padang, September 2014 – Maret 2015). *Journal Communication*, 6(2) : 146-163.

- Gea, Antonius Atosokhi. 2014. *Time Management* : Menggunakan Waktu secara Efektif dan Efisien. *Humaniora*, 5(2) : 777-785.
- Kartika, Nining dan Siska Yuningsih. 2021. Pengaruh Kualitas Informasi dalam Media Instagram @nusatalent terhadap Citra Nusa Talent. Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ. E-ISSN : 2745-6080.
- Rosania. 2016. Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan *Website* Perpustakaan Universitas Riau Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jom FISIP UR*, 3(2) : 1-15.
- Soenarno, Aryo Rachmadhani Pratama, Suharyono, dan Mukhammad Khalid Mawardi. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kredibilitas Sumber Terhadap Kegunaan Informasi dan Dampaknya pada Adopsi Informasi (Studi pada Masyarakat Pengikut Akun Twitter Resmi iKaskus). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(1) : 1-8.
- Susanto, Elsa dan Rezi Erdiansyah. 2018. Pengaruh Motif Penggunaan Media dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pembaca Detikcom. *Jurnal Koneksi*, 2(2) : 293-299.
- Vardiansyah, Dani. 2016. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Universitas XYZ. *Jurnal Komunikologi*, 13(1) : 1-5.
- Wang, Richard Y. dan Diane M. Strong. 1996. Beyond Accuracy : What Data Quality Means to Data Consumers. *Journal of Management Information System*, 12(4), 5-33.

Sumber Lain

- Purnama, Alfian Parsha Aswin. 2017. "Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Media Sosial". Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

DataReportal. *Digital 2022 : Indonesia*. Dikutip dari <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia?rq=indonesia%202022> pada 10 Februari 2022 pukul 21.32 WIB.

Jumlah Penduduk Indonesia Capai 273 Juta Jiwa pada Akhir 2021. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/10/jumlah-penduduk-indonesia-capai-273-juta-jiwa-pada-akhir-2021> pada 11 Februari 2022 pukul 11.15 WIB.

Kusnandar, Viva Budy. 14 November 2021. “Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia> pada 1 Desember 2021 pukul 12.15 WIB.

Instagram. *About Us*. Dikutip dari <https://www.instagram.com/about/us/> pada 10 Desember 2021 pukul 13.00 WIB

Instagram. *Features : Search and Explore*. Dikutip dari <https://about.instagram.com/features/search-and-explore> pada 10 Desember 2021 pukul 13.02 WIB.

Instagram. *Features : Reels*. Dikutip dari <https://about.instagram.com/features/reels> pada 10 Desember 2021 pukul 13.04 WIB.

Instagram. *Features : Stories*. Dikutip dari <https://about.instagram.com/features/stories> pada 10 Desember 2021 pukul 13.05 WIB.

Instagram. *Features : Direct*. Dikutip dari <https://about.instagram.com/features/direct> pada 10 Desember 2021 pukul 13.05 WIB.

Instagram. *Features* : *Shopping*. Dikutip dari <https://about.instagram.com/features/shopping> pada 10 Desember 2021 pukul 13.06 WIB.

Pusparisa, Yosepha. 23 November 2020. “Masyarakat Paling Banyak Mengakses Informasi dari Media Sosial (Sumber Informasi yang Diakses untuk Mendapatkan Informasi)”. Dikutip dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/23/masyarakat-paling-banyak-mengakses-informasi-dari-media-sosial> pada 11 Mei 2022 pukul 08.56 WIB.