

**ANALISIS MANAJEMEN KONTEN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @SWARGALOKA.SBY DAN
@SWARGALOKA.SUB DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN MASYARAKAT TENTANG PENTINGNYA
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH

KRESNA WAHYU PRATAMA
NPM. 20043010010

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2024

**ANALISIS MANAJEMEN KONTEN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @SWARGALOKA.SBY DAN
@SWARGALOKA.SUB DALAM MENINGKATKAN
KESADARAN MASYARAKAT TENTANG PENTINGNYA
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH

KRESNA WAHYU PRATAMA
NPM. 20043010010

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS MANAJEMEN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@SWARGALOKA.SBY DAN @SWARGALOKA.SUB DALAM
MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TENTANG
PENTINGNYA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:


Kresna Wahyu Pratama
NPM. 20043010010

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Augustin Mustika Chairil, S.I.Kom., M.A.
NIP. 199308082022032016

Mengetahui,
DEKAN FISIP


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS MANAJEMEN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@SWARGALOKA.SBY DAN @SWARGALOKA.SUB DALAM
MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TENTANG
PENTINGNYA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh:

Kresna Wahyu Pratama.
NPM. 20043010010

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 26 Juni 2024

PEMBIMBING



Augustin M. Chairil, S.I.Kom., M.A.
NIP. 199308082022032016

1.

**Tim Penguji,
Ketua**



Dra. Diana Amalia, M.Si.
NIP. 196309071991032001

2.

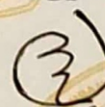
Sekretaris



Augustin M. Chairil, S.I.Kom., M.A.
NIP. 199308082022032016

3.

Anggota



Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom.
NIP. 198312012021211004

**Mengetahui,
DEKAN FISIP**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kresna Wahyu Pratama
NPM : 20043010010
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Konten Media Sosial Instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Tentang Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 8 Juli 2024

Yang Menyatakan,

The image shows a red rectangular postmark stamp with the text 'METERAL & TEMPEL' and the number '35 KX556193192'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Kresna Wahyu Pratama)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas berkat dan rahmat hidayahnya, penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Manajemen Konten Media Sosial Instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Tentang Pentingnya Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dalam menyelesaikan suatu hal tentunya terdapat hambatan yang dihadapi dalam pengerjaan skripsi ini, namun berkat kehendak Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, dalam kesempatan ini patutlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Syafrida Nurrachmi F., S.Sos.,M.Med.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Augustin Mustika Chairil, S.I.Kom., M.A. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyusunan proposal hingga selesai.

4. Ayah, dan adik penulis yang selalu memberikan doa dan juga motivasi kepada penulis, berkat doa dan motivasinya penulis dapat membangkitkan semangat untuk berjuang sampai sejauh ini selama menyusun pengerjaan skripsi.
5. Almarhumah Ibu penulis yang sudah bahagia di surga, telah memberikan motivasi kepada penulis selama beliau hidup, serta telah memberikan pelajaran yang berarti bagi penulis.
6. Saudara dan saudari penulis yang memberikan doa dan juga motivasi penulis untuk segera menyelesaikan studi pendidikan.
7. Nabilah Puspita Ardhani yang memberikan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi, memberikan dukungan, memberikan semangat, dan selalu ada untuk penulis.
8. Sahabat tercinta selama perkuliahan penulis selama di bangku perkuliahan, yaitu Yoshimitsu (Zaki, Ryan, Wigie, Bella, Saskia, Tisya, Maulia, Amalia dan Daniella) serta keluarga besar Kinne Komunikasi, dan Club Metro yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Bapak Antonius Rachmat Witarto, S.E., M.M. selaku ketua Tim Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya dan seluruh staf Swargaloka yang telah memberikan ruang penulis untuk melakukan penelitian.
10. Diri sendiri yang sudah mau berjuang dan juga bertahan sampai sejauh ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang memabntu pengerjaan skripsi. Penulis berharap proposal ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, 11 Juni 2024

Kresna Wahyu Pratama

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Teoritis	13
1.4.2. Manfaat Praktis	13
1.4.3. Manfaat Akademis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Kajian Teori.....	21
2.2.1 Pelayanan Publik di Era Digital	21
2.2.2 Media Baru.....	23

2.2.3	Instagram Sebagai Media Informasi Instansi Pemerintah.....	26
2.2.4	Manajemen Konten	27
2.2.5	<i>The Circular Model of Some</i>	29
2.3	Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Metode Penelitian.....	39
3.2	Definisi Konseptual	40
3.2.1	Pelayanan Publik di Era Digital	40
3.2.2	Media Baru.....	41
3.2.3	Media Sosial Instagram Sebagai Informasi Swargaloka.....	41
3.2.4	<i>The Circular Model of Some</i>	41
3.3	Fokus Penelitian	43
3.4	Subjek dan Objek Penelitian Informan.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1	Identitas Informan	50
4.2	Penyajian Data dan Pembahasan	55
4.2.1	Manajemen Konten <i>The Sircular Model of Some</i>	55
4.2.1.1.	<i>Share</i>	56
4.2.1.2.	<i>Optimize</i>	68
4.2.1.3.	<i>Manage</i>	76
4.2.1.4.	<i>Engage</i>	91
4.2.2	Implementasi <i>E-Government</i>	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2023	1
Gambar 1. 2 Akun Instagram @swargaloka.sby	3
Gambar 1. 3 Akun Instagram @swargaloka.sub	3
Gambar 1. 4 Konten Feeds dan Reels dalam Akun Instagram @swargaloka.sby ..	7
Gambar 1. 5 Konten Rawon (Rabu Wayahe Takon)	8
Gambar 4. 1 Logo Swargalokaka.....	49
Gambar 4. 2 Feed Swargaloka Mengenai Kerjasama dengan RSUD Dr Soetomo	57
Gambar 4. 3 Jenis-Jenis Konten Swargaloka.....	61
Gambar 4. 4 Konten Rawon (Rabu Wayahe Takon)	64
Gambar 4. 5 Content Planning Instagram Swargaloka	76
Gambar 4. 6 Postingan Swargaloka Tentang IKD	78
Gambar 4. 7 Postingan Giveaway swargaloka.....	80
Gambar 4. 8 Konten Edukasi Merubah Alamat Pada Kartu Keluarga	81
Gambar 4. 9 Insight Interaksi Instagram Swargaloka.....	83
Gambar 4. 10 Gambar Respon Cepat Swargaloka.....	87
Gambar 4. 11 Konten Instagram Melibatkan Staf yang Ahli di Bidangnya	95
Gambar 4. 12 Umur Followers Instagram @swargaloka.sby	98
Gambar 4. 13 Presentase Kota Tinggal Followers Instagram @swargaloka.sby .	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
---------------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	38
-----------------------------------	----

**ANALISIS MANAJEMEN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@SWARGALOKA.SBY DAN @SWARGALOKA.SUB DALAM
MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT TENTANG
PENTINGNYA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

Kresna Wahyu Pratama

20043010010

ABSTRAK

Rendahnya kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan di Kota Surabaya, menjadikan penulis melakukan penelitian tentang manajemen konten media sosial Instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub. Konten-konten Instagram tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen konten media sosial Instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub. Manajemen konten tersebut perlu diketahui untuk mendukung program E-Government di Kota Surabaya. Pemerintah kota Surabaya telah memperoleh penghargaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbaik se-Indonesia dalam peluncuran GovTech Indonesia dan SPBE Summit 2024. Melalui metode penelitian kualitatif deskriptif dan pendekatan konstruktivisme. Penelitian ini untuk mengetahui tahap share, tahap optimize, tahap manage, dan tahap engage pada manajemen konten media sosial Instagram @swargaloka.sby dan @swargaloka.sub. Terdapat tiga jenis konten yaitu infografis, story, dan video. Swargaloka masih belum optimal dalam berinteraksi dengan pengikut melalui kolom komentar, berhasil dalam melakukan percakapan, melakukan unggahan konten untuk menepis isu miring, menjangkau masyarakat, serta memanjakan melalui visual.

Kata kunci: Hubungan masyarakat, Media Sosial, *The Circular Model of SOME*

**ANALYSIS OF SOCIAL MEDIA CONTENT MANAGEMENT FOR
INSTAGRAM @SWARGALOKA.SBY AND @SWARGALOKA.SUB IN
RAISING PUBLIC AWARENESS ABOUT THE IMPORTANCE OF
POPULATION ADMINISTRATION IN SURABAYA**

ABSTRACT

The low awareness of population administration among the residents of Surabaya prompted the author to conduct a study on the content management of the Instagram accounts @swargaloka.sby and @swargaloka.sub. These Instagram contents aim to raise public awareness about the importance of population administration. This study seeks to understand how the content management of the Instagram accounts @swargaloka.sby and @swargaloka.sub is carried out. Understanding this content management is crucial to support the E-Government program in Surabaya. The city government of Surabaya has received the best Electronic-Based Government System (SPBE) award in Indonesia at the GovTech Indonesia and SPBE Summit 2024. Utilizing a descriptive qualitative research method and a constructivist approach, this study aims to examine the stages of sharing, optimizing, managing, and engaging in the content management of the Instagram accounts @swargaloka.sby and @swargaloka.sub. There are three types of content: infographics, stories, and videos. Swargaloka has yet to optimize interaction with followers through the comment section, succeed in conversations, post content to dispel negative issues, reach out to the community, and please the audience with visuals.

Keywords : Public relations; social media; The Circular Model of SOME