

**KEPUASAN *FOLLOWERS* AKUN INSTAGRAM HUMAS
PEMERINTAH KOTA SURABAYA @SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

Helena Novita Widhiasanti

NRP.1423014077

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Helena Novita Widhiasanti

NRP : 1423014077

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

Kepuasan *Followers* Akun Instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya @surabaya

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi, maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 24 Januari 2018

Penulis



Helena Novita Widhiasanti

NRP. 1423014077

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

KEPUASAN *FOLLOWERS* AKUN INSTAGRAM HUMAS PEMERINTAH KOTA SURABAYA @SURABAYA

Oleh :

HELENA NOVITA WIDHIASANTI

NRP : 1423014077

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom.

NIK. 142.09.0634



Pembimbing II: Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom.

NIK. 142.10.0651



Surabaya, 22 Januari 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Senin, 22 Januari 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji :

1. Ketua : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo ()
NIK. 142.LB.0882
2. Sekretaris : Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom. ()
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom. ()
NIK. 142.09.0634
4. Anggota : Finsensius Yuli P., S.Sos., M.Med.Kom ()
NIK. 142.09.0633

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) :

Nama : Helena Novita Widhiansanti
NRP : 1423014077

Menyetujui skripsi /karya ilmiah saya

Judul : **Kepuasan *Followers* Akun Instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya @surabaya**

Untuk dipublikasikan atau di tampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Januari 2018

Yang menyatakan,



Helena Novita Widhiansanti

NRP. 1423014077

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah menyertai selama proses pengerjaan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini. Tak lupa terima kasih kepada keluarga yang telah sangat mendukung penulis dengan memberikan pengertian karena jadwal penulis yang padat terutama dikarenakan oleh aktivitas yang padat dikarenakan pengerjaan skripsi ini. Terima kasih juga untuk teman-teman dari PSM Cantate Domino, Fikom, dan alumni SMAK Santo Hendrikus yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan support yang paling saya butuhkan pada saat pengerjaan skripsi, yaitu semangat untuk bisa 3,5 tahun, tanpa kalian saya tidak bisa lulus secepat ini. Terima kasih pula kepada Ibu Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom dan Ibu Theresia Intan P.H., S.Sos., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing dalam pembuatan skripsi ini. Tak lupa terima kasih kepada pihak Humas Pemkot Surabaya yang telah memberikan waktunya untuk memperbolehkan saya meminta data-data yang saya perlukan berkaitan dengan pengerjaan skripsi ini. Terakhir terima kasih kepada Unika Widya Mandala yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk belajar banyak dari proses pengerjaan skripsi ini, semoga penelitian saya ini dapat berguna bagi orang-orang sekitar saya.

“DO THE BEST & LET’S GOD DO THE REST”

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang telah menyertai selama proses pengerjaan skripsi ini hingga terselesaikannya skripsi yang berjudul Kepuasan Followers Akun Instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya @surabaya. Skripsi ini dibuat semaksimal mungkin oleh peneliti guna sebagai sumbangsih peneliti terhadap dunia pendidikan berkaitan dengan penelitian sosial. Selain itu, skripsi ini dapat berguna sebagai referensi penelitian bagi peneliti lain yang ingin meneliti ilmu sosial yang berkaitan dengan kepuasan, media sosial, dan pemerintah Surabaya.

Selain itu peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang turut memberikan bimbingan, semangat dan motivasi sehingga proses pengerjaan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar :

1. Papa, mama, kak Eliz, dan dek Esta yang telah sangat mendukung peneliti dengan memberikan pengertian berupa support lahir batin maupun finansial kepada peneliti.
2. Dosen Pembimbing, Ibu Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom dan Ibu Theresia Intan P.H., S.Sos., M.I.Kom, yang telah dengan sabar memberikan waktu dan tenaganya untuk membimbing proses pengerjaan skripsi saya.
3. Teman-teman PSM Cantate Domino, Nancy, Ayuk, Feli, Rosy, Claudia dan semuanya saja yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu. Terima kasih karena sudah jadi partner bernyanyi dan *hangout* bersama.
4. Teman-teman Fikom, Icha, April (yang sangat berpengaruh besar apabila peneliti nantinya ternyata betul-betul bisa lulus

3,5 tahun), dan yang lainnya, yang sangat membantu sewaktu pengerjaan skripsi ini. Terima kasih sudah mau dicurhati sampai nangis-nangis. Terima kasih juga buat Tutek a.k.a Veronika Amelia, teman dari SD sampai kuliah. Makasih sudah sangat membantu, bukan cuma di laporan ini saja, tapi di semua tugas kampus dan urusan hati kamu selalu setia membantu dan mendengarkan.

5. Teman-teman alumni SMAK Santo Hendrikus yang masih sering berkumpul bersama, Tania, Dio, Lisa, Yovita, Irine, Carla, dan juga Lina dan Melina yang senantiasa mendukung peneliti. Terima kasih *support* nya selama ini. *Love You Guys!*
6. Rekan-rekan BAAK, *Mommy* Ninik, Pak Hendrik, dan semua rekan *student staff* yang sudah mau mengerti dan memberi *support* peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.
7. UNIKA Widya Mandala yang telah memberikan kesempatan untuk merasakan mengerjakan penelitian yang sesungguhnya.
8. Terakhir untuk pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah mendukung peneliti dikala peneliti sedang ada masalah saat mengerjakan skripsi ini. Upah kalian besar di surga.

Demikian peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas segala dukungan dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih, Tuhan memberkati.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
ABSTRAC	xx
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	15
I.3. Tujuan Penelitian	15
I.4. Batasan Masalah.....	15
I.5. Manfaat Penelitian	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	17
II.1.Kerangka Teori	16
II.1.1 <i>Public Relations</i> Dalam Media Sosial.....	16

II.1.2. <i>Uses and Gratifications</i>	22
II.1.3. Motif Penggunaan Media Sosial	24
II.2. Nisbah Antar Konsep	27
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	29
II.4. Hipotesis.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN.....	31
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
III.2. Metode	32
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
III.4. Definisi Konseptual.....	33
III.5. Definisi Operasional	34
III.6. Populasi dan Sampel.....	40
III.7. Teknik Penarikan Sampel	41
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas	43
III.9.1. Uji Validitas	43
III.9.2. Uji Reliabilitas.....	44
III.10. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	47
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	47
IV.1.1. Gambaran Akun Instagram @surabaya	47
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
IV.3. Hasil Penelitian	55
IV.3.1. Temuan Data.....	55
IV.3.1.1. Deskripsi Identitas Responden.....	56
IV.3.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian	65

IV.3.1.2.1 Pembahasan Keseluruhan Variabel	
Penelitian	105
IV.3.1.3. Deskripsi Tabulasi Silang.....	108
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei pengguna internet di Indonesia	4
Gambar 1.2 Logo Instagram.....	5
Gambar 1.3 Publik dari medsos instagram Pemkot Surabaya	7
Gambar 1.4 Akun instagram milik Pemkot Surabaya	8
Gambar 1.5 Akun-akun yang membawa nama Surabaya	9
Gambar 1.6 Followers @surabaya yang menyampaikan keluhan, namun tidak ada tanggapan	12
Gambar 1.7 Followers @surabaya yang menyampaikan aspirasi dan langsung ditanggapi.....	13
Gambar 3.1 Akun Instagram milik Humas Pemkot Surabaya	40
Gambar 4.1 Akun Instagram @surabaya	48
Gambar 4.2 Publikasi Humas Pemkot Surabaya Melalui @surabaya	49
Gambar 4.3 Penyampaian Pemikiran dan Opini Masyarakat Melalui @surabaya.....	50

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Model Expectancy-Values	23
--	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar humas kota yang masuk dalam aspek tertentu.....	11
Tabel 4.1	Validitas Variabel GS dan GO	51
Tabel 4.2	Reliabilitas Variabel GS	53
Tabel 4.3	Reliabilitas Variabel GO	54
Tabel 4.4	Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.5	Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.6	Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.7	Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2016	60
Tabel 4.8	Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.9	Persentase Pengguna Internet Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2014	63
Tabel 4.10	Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Kota Asal	62
Tabel 4.11	Deskripsi Indikator <i>Social Interactions</i> (SI)	66
Tabel 4.12	Deskripsi Indikator <i>Information Seeking</i> (IS)	70
Tabel 4.13	Deskripsi Indikator <i>Pass Time</i> (PT)	78
Tabel 4.14	Deskripsi Indikator <i>Entertainment</i> (E)	81
Tabel 4.15	Deskripsi Indikator <i>Relaxation</i> (R).....	85
Tabel 4.16	Deskripsi Indikator <i>Expression Of Opinions</i> (EO)	87
Tabel 4.17	Deskripsi Indikator <i>Communicatory Utility</i> (COM) ...	92
Tabel 4.18	Deskripsi Indikator <i>Convenience Utility</i> (CON)	95

Tabel 4.19	Deskripsi Indikator <i>Information Sharing</i> (INS)	98
Tabel 4.20	Deskripsi Indikator <i>Knowledge About Each Others</i> (KAO)	101
Tabel 4.21	Deskripsi Perbandingan Mean GS dan GO	105
Tabel 4.22	Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Kesenjangan Mean GS&GO	109
Tabel 4.23	Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Mean GS&GO	112
Tabel 4.24	Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Mean GS&GO.....	115
Tabel 4.25	Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Dengan Mean GS&GO	118
Tabel 4.26	Tabulasi Silang Antara Kota Asal Dengan Mean GS&GO.....	120

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Diagram 4.2 Pengguna Internet di Indonesia oleh APJII	57
Diagram 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia	58
Diagram 4.4 <i>Insight</i> Akun @surabaya	59
Diagram 4.5 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Diagram 4.6 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Diagram 4.7 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Diagram 4.8 Diagram Indikator <i>Social Interactions</i>	67
Diagram 4.9 Diagram Indikator <i>Information Seeking</i>	73
Diagram 4.10 Diagram Indikator <i>Pass Time</i>	79
Diagram 4.11 Diagram Indikator <i>Entertainment</i>	82
Diagram 4.12 Diagram Indikator <i>Relaxation</i>	86
Diagram 4.13 Diagram Indikator <i>Expression Of Opinions</i>	89
Diagram 4.14 Diagram Indikator <i>Communicatory Utility</i>	93
Diagram 4.15 Diagram Indikator <i>Convenience Utility</i>	96
Diagram 4.16 Diagram Indikator <i>Information Sharing</i>	99
Diagram 4.17 Diagram Indikator <i>Knowledge About Each Other</i>	103
Diagram 4.18 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Mean GS&GO	110
Diagram 4.19 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Mean GS&GO	113
Diagram 4.20 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Mean GS&GO	116

**Diagram 4.21 .Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Dengan
Mean GS&GO 119**

**Diagram 4.22Tabulasi Silang Antara Kota Asal Dengan Mean
GS&GO..... 121**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	127
-----------------------------	-----

ABSTRAK

Helena Novita Widhiasanti, NRP 1423014077. Kepuasan *Followers* Akun Instagram Humas Pemerintah Kota Surabaya @surabaya

Fungsi utama PR adalah mengembangkan hubungan baik melalui komunikasi dua arah antara perusahaan dengan khalayaknya. Salah satu kegiatan untuk menjalankan fungsi itu adalah publikasi, dimana informasi disebarkan melalui suatu media agar khalayak tidak mengalami kekurangan informasi. Hal itu lah yang dilakukan divisi Humas Pemerintah Kota Surabaya. Melalui berbagai media, salah satunya media sosial instagram, Humas Pemkot Surabaya menyebarkan informasi yang dapat diketahui publik di akun @surabaya. Kegiatan tersebut menumbuhkan partisipasi *followers* akun @surabaya untuk menyampaikan aspirasinya melalui akun @surabaya, namun rupanya, tidak semua aspirasi itu mendapat tanggapan dari @surabaya sehingga menumbuhkan berbagai kepuasan pada *followers* akun @surabaya.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan *followers* akun @surabaya, peneliti menggunakan teori *uses and gratifications* (U&G) sebagai teori pendukung untuk melihat kepuasan dalam penelitian ini. Teori U&G ini berbicara mengenai kepuasan yang dicari dan yang didapatkan oleh khalayak ketika menggunakan media massa. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Hasil yang diperoleh adalah *followers* akun @surabaya merasa puas dengan akun @surabaya, namun dengan kesenjangan *mean* GS dan GO yang tidak besar, yaitu hanya 0,08. Indikator kepuasan yang memiliki mean paling tinggi ada pada indikator *communicatory utility* dengan nilai 0,16 dan yang paling rendah ada pada indikator *information seeking* dengan nilai kesenjangan sebesar -0,13

Kata kunci: Kepuasan, *Followers*, Instagram, Humas Pemerintah Kota Surabaya, *Public Relations*.

ABSTRAC

Helena Novita Widhiasanti, NRP 1423014077. The Satisfaction of Instagram Account of Surabaya's Government @surabaya.

The main function of Public Relations is to develop a good relation through two way communication between company with their public. One of the activity to runs their function is publication, where information is disseminated through a media so that their public does not experience less information. That's what PR of Surabaya's Government do. Through some media, like social media Instagram, PR of Surabaya's Government disseminate the public information with @surabaya account. That activity increase the participation from @surabaya 's followers to convey their aspiration through @surabaya, but, not all of their aspirations get a response from @surabaya and it make various satisfaction on @surabaya 's followers.

To know how the satisfaction of @surabaya 's followers, researchers use "uses and gratifications" as their supporting theory. The U&G theory talk about the gratifications sough and gratifications obtained while using the media. This research using survey method with 100 responses.

And the result is @surabaya 's followers satisfied with @surabaya but with small difference mean between GS and GO, which only 0,08. Indicator communicatory utility, with difference mean is 0,16 is the most satisfied indicator and for the most unsatisfied is in indicator informations seeking with the difference mean is -013.

Keywords : Satisfied, followers, instagram, Public Relations Surabaya's Government, Public Relations.