

**EFFECTIVENESS OF THE ACCOUNT @DISHUBJABAR BY PUBLIC RELATIONS
AGENCY INSTAGRAM RELATIONSHIP OF WEST JAVA PROVINCE AGAINST
COMPLACENCY AMONG THE PUBLIC INFORMATION ACQUISITION**

Abstract

Author:

*Aditya Eka Pratama
NIM 41814011*

*This thesis under the guidance of:
Drs. Manap Solihat, M.Si*

This research aims to find out how the effectiveness of the account @Dishubjabar By public relations Agency Instagram Nexus of West Java Against the satisfaction of Gaining Information among the public. The intent of research for menganalisaan about the effectiveness of the Account @dishubjabar By public relations Agency Instagram Nexus of West Java Against the satisfaction of Gaining Information among the public.

Used quantitative research approach with method survey with descriptive data analysis techniques. The data collected via the question form and supported by the library studies and internet searching. The sample in this research community who became followers account instagram @dishubjabar owned by the Department of transportation of West Java province, with a total population of 98 respondents. The sampling techniques used sample random sampling. Before the spread of the now, the authors first conduct a test validity and reliability on every item the question in the question form by using the SPSS program 16. The technique of data collection that is used for library studies and field studies.

Research results indicate that the influence of source credibility (x 1) satisfaction with the acquisition of information (y), of the positive influence, 1.439 Influence the content of the message (X 2) with Satisfaction Gains information (Y), of the positive influence, the influence of 1.716 Channels/Media (X 3) Satisfaction with the acquisition of information (Y), amounting to 2.152 positive influence. Influence the effectiveness of Instagram (X) by the value of Results information (Y1), 0.249 of positive influence. Influence the effectiveness of Instagram (X) with the hope of information (Y2), the positive influence of 0.208. Influence the effectiveness of Instagram (X) with the quality of information (Y3), amounting to 0.413 influence positively. Conclusion the research there is influence the effectiveness of Instagram (X) with the satisfaction of Gaining information (Y), of 0.870 which means that its influence is positive.

Research advice to the public relations Department of transportation West Java province to observe effectiveness on Instagram uses so that it can be used as a benchmark for measuring the satisfaction of gaining information in the get community.

Keywords: Effectiveness, Community, Customer Satisfaction, Infromasi, Instagram.

A. Latar Belakang Masalah

Seperti yang peneliti ketahui bahwa Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial salah satunya adalah media sosial instagram mengenai kegiatan yang berhubungan dengan Dinas Perhubungan. Adapun pada dasarnya kegiatan Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam menyebarkan informasi melalui media sosial instagram (@dishubjabar) adalah cara untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan sebuah informasi yang berada di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, dalam rana program-program kerja yang ada. Sehingga masyarakat dapat mengatahi kegiatan apa saja, informasi apa saja yang sedang dijalankan atau sudah dijalankan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, melalui media sosial instagram yang dimiliki Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yang dapat diakses oleh siapa dan kapan saja. Hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh informasi secara cepat dan mudah, dimana saat ini informasi telah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat, karena informasi memiliki peran yang

sangat penting dan menentukan untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam instansi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat memiliki 4 bidang yang berbeda di dalamnya masing-masing bidang tersebut memiliki fungsi kerja yang berbeda yaitu bidang transportasi darat, bidang transportasi laut dan ASDP, bidang transportasi udara dan bidang transportasi perkeretaapian. Dalam menyatakan penyampaian informasi dalam ruang lingkup masyarakat di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, Humas memilih media sosial instagram yang dianggap efektif dalam menyebarkan informasi di dalam instansinya.

Tentunya akan menjadi sebuah masalah yang berkelanjutan apabila beberapa hal di atas tidak benar-benar dipahami, karena untuk mencapai informasi yang baik dan maksimal, banyak aspek yang perlu diperhatikan oleh Humas yang dalam hal ini adalah bagian komunikasi akun @dishubjabar agar tujuan-tujuan dalam memberikan informasi dikalangan masyarakat dapat tercapai dengan baik pula. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: **“Efektivitas Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa**

Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat”

B. Identifikasi Masalah

Dalam merumuskan sebuah masalah, hal –hal yang besifat umum akan lebih di perinci dan lebih jelas dalam Identifikasi Masalah. Hal ini dimaksud agar peneliti yang dilakukan peneliti lebih terarah dan mempunyai alur penelitian yang jelas. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Sejauhmana **Kredibilitas Sumber Akun Instagram @dishubjabar** Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat?
2. Sejauhmana **Isi Pesan** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat?
3. Sejauhmana **Saluran (Media)** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat?
4. Sejauhmana **Kredibilitas Sumber Akun Instagram @dishubjabar** Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat?
5. Sejauhmana Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap **Hasil Nilai Informasi** Di Kalangan Masyarakat?
6. Sejauhmana Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap **Harapan Infromasi** Di Kalangan Masyarakat?
7. Sejauhmana **Efektivitas** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat **Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi** Di Kalangan Masyarkat?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

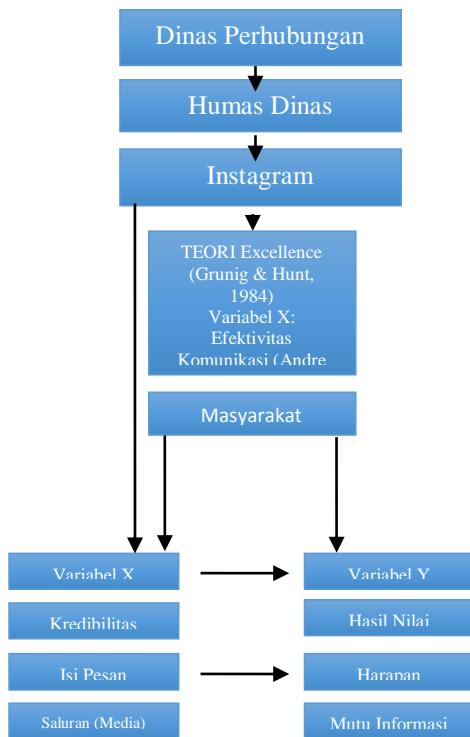
Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisaikan mengenai Efeksivitas Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat. Apakah dapat memberikan kepuasan terhadap informasi yang diperoleh masyarakat dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui **Kredibilitas Sumber** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat.
2. Untuk Mengetahui **Isi Pesan** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat.
3. Untuk Mengetahui **Saluran (Media)** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat.
4. Untuk Mengetahui **Kredibilitas Sumber** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Di Kalangan Masyarakat.
5. Untuk Mengetahui Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap **Hasil Nilai Informasi** Di Kalangan Masyarakat.
6. Untuk Mengetahui Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Terhadap **Harapan Infromasi** Di Kalangan Masyarakat.
7. Untuk Mengetahui **Efektivitas** Akun Instagram @dishubjabar Oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat **Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi** Di Kalangan Masyarakat.

Kerangka Pemikiran Peneliti



A. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan kuantitatif dengan metode survey dengan teknik analisa data descriptif. Data dikumpulkan melalui angket dan di dukung oleh studi pustaka dan internet searching. Sample dalam penelitian ini masyarakat yang menjadi followers akun instagram @dishubjabar yang dimiliki oleh Dinas

Perhubungan Provinsi Jawa Barat, dengan jumlah populasi 98 responden. Teknik sampling yang digunakan sample random sampling. Sebelum penyebaran angket, penulis terlebih dahulu.

Melakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap item pertanyaan dalam angket dengan menggunakan program SPSS 16. Teknik pengumpulan data yang digunakan studi lapangan dan studi pustaka.

**Jumlah follower akun
instagram @dishubjabar**



*Sumber : Akun Instagram @dishubjabar,
24 November – 24 Desember 2018*

Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	No. Dalam Angket
Efektifitas (X)	Kredibilitas Sumber	a. Keahlian Sumber	5
		b. Kepercayaan Pesan	6
		c. Bahasa	7
	Isi Pesan	a. Gaya Pesan	8
		b. Materi Pesan	9
		c. Daya Tarik Pesan	10
Kepuasan Perolehan Informasi (Y)	Saluran (Media)	a. Handphone	11
		b. Computer	12
	Hasil Nilai Informasi	a. Ketepatan Informasi	13
		b. Kelengkapan Informasi	14
		c. Informasi Bebas Hambatan	15
	Harapan Informasi	a. Kebutuhan Informasi	16
		b. Perolehan Informasi	17
	Mutu Informasi	a. Akurasi Informasi	18
		b. Relevansi Informasi	19
		c. Ketepatan waktu informasi	20

Ukuran Indikator

Jawaban Responden	Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Ragu – Ragu (R)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STJ)	1	5

Uji Validitas Data

Analisis uji validitas dilakukan untuk mengetahui dan menguji apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Suatu alat ukur disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.

Teknik Pengumpulan Data

- Studi Lapangan
- Studi Pustaka

Oprasional Variabel

- Variabel bebas (*Independent Variable*)
- Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek

yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Tujuan dilakukannya uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana alat ukur kuisioner yang dibuat dapat dipercaya dan diandalkan. Sugiyono (2012:172),

Menurut Arikunto (2010:196), pengujian reliabilitas kuisioner penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma b^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = variansi total

Jumlah varians butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians butir, kemudian jumlahkan, sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\Sigma x^2 - \frac{(\Sigma x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

σ^2 = nilai varians

X = nilai skor yang dipilih

Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach*, dengan kriteria besarnya koefisien reliabilitas minimal harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah

0,60 yang berarti bahwa secara keseluruhan alat ukur telah memiliki konsistensi yang dapat diandalkan.

Uji Statistik Penelitian

Untuk melihat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, serta menguji hipotesis yang ditentukan peneliti, akan diuji menggunakan bantuan Perangkat Lunak Komputer SPSS (*statistical Product and Service Solution*) yang merupakan program *computer* untuk menguji statistic pada penelitian ini.

Hasil dan kesimpulan

1. Hasil penelitian

Menunjukan bahwa **pengaruh kredibilitas sumber (x1) dengan kepuasan perolehan informasi (y)**, sebesar 1,439 pengaruhnya positif, **Pengaruh Isi Pesan (X2) dengan Kepuasan Perolehan Informasi (Y)**, sebesar 1,716 pengaruhnya positif, **Pengaruh Saluran/Media (X3) dengan Kepuasan Perolehan Informasi (Y)**,

Pengukuran Skor

sebesar 2,152 pengaruhnya positif. **Pengaruh Efektivitas Instagram (X) dengan Hasil Nilai Informasi (Y1)**, sebesar 0,249 pengaruhnya positif. **Pengaruh Efektivitas Instagram (X) dengan Harapan Informasi (Y2)**, sebesar 0,208 pengaruhnya positif. **Pengaruh Efektivitas Instagram (X) dengan Mutu Informasi (Y3)**, sebesar 0,413 pengaruhnya positif.

2. **Kesimpulan** Pengaruh Efektivitas Instagram (X) dengan Kepuasan Perolehan Informasi (Y). Berdasarkan hasil uji t didapati nilai thitung ($12,721 \geq t_{tabel} (1,984)$) dan Koefisien regresi (b) adalah sebesar 0,870 yang berarti bahwa pengaruhnya adalah positif.

Saran

Saran Bagi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat (Persero) Kantor Pusat Bandung

Adapun saran yang dapat peneliti berikan bagi Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat (Persero) Kantor Pusat Bandung adalah :

1. Bagi perusahaan memperhatikan efektivitas pada Instagram yang digunakannya agar dapat dijadikan patokan bagi perusahaan dalam mengukur kepuasan perolehan informasi yang didapatkan masya

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Abdurrachman, Oemi. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Atmoko, Bambang Dwi. 2012. *Instagram Handbook*. Jakarta : Media Kita

Bungin, Burhan. 2015. *Audit Komunikasi : Pendekatan dan Metode Asesmen Sistem Informasi Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Fajar

Interpratama Mandiri

- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta : Gramedia
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 20003. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R@D*. Bandung: CV. Alfabet
- Kasali,
- Rhenald. 2008. *Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti
- Kerpen, Dave. 2011. *Likeable Social Media*, New York: McGraw Hill Professional
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Rakhmat, Jalaludin. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Rosda Karya
- Rismawaty, Dkk. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung : Rekayasa Sains
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Grafindo Persada
- Suharsaputra, Uhur. 2012. *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung : Revika Aditama
- Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Universitas Islam Bandung
- Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaludin. (2002), Metode Penelitian Komunikasi. Cetakan ke tujuh. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Widjaja,A.W. (2000). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta : Bumi Aksara

McQuail, Denis. (2011). Teori Komunikasi Massa McQuail, Edisi 6 Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika

Sankarto, Bambang S; Maman Permana. (2008). Identifikasi Kebutuhan Informasi Melalui Teknik Pengamatan, Wawancara, dan Angket.

Kriyantono, Rachmat. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Nurudin. (2007). Pengantar Komunikasi Massa. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada

Sumber Skripsi :

Indra Peramana, Restu. 2010.
Efektivitas Pt. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang Pada Pelaksan

aan
Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (Dasi-Jr) Dalam Peningkatan Pelayanan Pembayaran Dana Santuna n Kepada Masyarakat Di Wilayah Tan gerang Pada Bulan Januari April 201

0. UNIKOM Bandung.

Utami, Alti Septia. 2011. *Efektivitas Penggunaan Internet Di PT. Dirgantara Indonesia Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Bagi Karyawannya.* UNIKOM. Bandung.

Sumber Lain :

Akun Instagram Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Tahun 2018-19

Arsip Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat Tahun 2018-2019