

**Komunikasi Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional  
(BPJN) Sumatera Barat Dalam Terciptanya Keterbukaan  
Informasi Publik di Instagram @pu\_jalan\_sumbar**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata Satu  
Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Andalas



**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2025**

## ABSTRAK

### KOMUNIKASI PUBLIK BALAI PELAKSANA JALAN NASIONAL (BPJN) SUMATERA BARAT DALAM TERCIPTANYA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI INSTAGRAM @PU\_JALAN\_SUMBAR

Oleh:

Syifa Putri Suryafma  
2110861012

Pembimbing:

Dr. Ernita Arif, SP, M.Si  
Dr. M.A Dalmenda, S.Sos, M.Si

Media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat yang memudahkan interaksi antarindividu, namun juga mempunyai peran penting bagi instansi pemerintahan dalam menyebarkan informasi secara luas. Instagram menjadi salah satu media yang dimanfaatkan Balai Pelaksana Jalan Nasional (BPJN) Sumatera Barat sebagai media komunikasi publik di instansi. Kedudukan BPJN Sumbar sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pembangunan serta pemeliharaan infrastruktur jalan nasional dan jembatan di wilayah Sumatera Barat. Maka, penelitian ini membahas mengenai komunikasi publik balai pelaksana jalan nasional (BPJN) Sumbar dalam terciptanya keterbukaan informasi publik di Instagram @pu\_jalan\_sumbar. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengelolaan informasi publik serta menganalisis penerapan komunikasi publik di media sosial Instagram @pu\_jalan\_sumbar dengan menggunakan teori kekayaan media (*Media Richness Theory*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Temuan pada hasil penelitian ini, didapatkan bahwa proses pengelolaan informasi publik yang dilakukan BPJN Sumbar dalam bentuk postingan yang dimuat di Instagram dilakukan pada tiga tahapan yakni persiapan dalam memproduksi konten, pelaksanaan dalam mengelola akun instagram, evaluasi terhadap kinerja yang dilakukan dan didukung dengan berbagai upaya yang dilakukan seperti beragam jenis informasi yang beragam, daya tarik visual, pemanfaatan fitur Instagram serta kejelasan bahasa yang digunakan

**Kata Kunci : BPJN Sumatera Barat, Instagran, Teori Kekayaan Media**

## **ABSTRACT**

### **PUBLIC COMMUNICATION OF THE NASIONAL ROAD IMPLEMENTATION AGENCY (BPJN) FOR WEST SUMATERA IN ACHIEVING PUBLIC INFORMATION TRANSPARENCY ON INSTAGRAM @PU\_JALAN\_SUMBAR**

**By:**

**Syifa Putri Suryafma**

**2110861012**

**Supervisor:**

**Dr. Ernita Arif, SP, M.Si**

**Dr. M.A Dalmenda, S.Sos, M.Si**

*Social media not only functions as a tool that facilitates interaction between individuals, but also plays an important role for government institutions in disseminating information widely. Instagram is one of the platforms utilized by the West Sumatra National Road Implementation Agency (BPJN Sumatera Barat) as a medium for public communication within the institution. BPJN Sumatera Barat holds the responsibility for the implementation of development and maintenance of national road and bridge infrastructure in the West Sumatra region. Therefore, this study discusses the public communication of BPJN Sumatera Barat in promoting public information transparency through its Instagram account, @pu\_jalan\_sumbar. The purpose of this research is to understand the management of public information and to analyze the implementation of public communication on the Instagram platform @pu\_jalan\_sumbar using the Media Richness Theory. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach, and data is collected through observation, interviews, and documentation. The findings of this research reveal that the management process of public information by BPJN Sumatera Barat, presented in the form of posts on Instagram, is carried out in three stages: content production preparation, account management implementation, and performance evaluation. These efforts are supported by various strategies such as diverse types of information, visual appeal, the use of Instagram features, and clarity of language used.*

**Keywords: Instagram, Public Communication**