

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Kerangka Pemikiran.....	12
F.1. Komunikasi Organisasi	12
F.2. Komunikasi Internal	13
F.3. Komunikasi Internal dan Media Sosial	15
F.4. Media Sosial dan Implikasinya terhadap Organisasi	16
G. Model Penelitian	20
H. Definisi Konsep dan Operasional	20
H.1. Kebijakan dalam Pemanfaatan <i>New Media</i>	20
H.2. Aktifitas dan Pengalaman Pegawai melalui <i>Computer Mediated Communication</i> (CMC) dalam Komunikasi Internal	21
H.3. Implikasi Media Sosial terhadap Organisasi	21
I. Metodologi Penelitian.....	21
I.1. Jenis Penelitian	21
I.2. Metode Penelitian	22
I.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	23

I.4. Teknik Pengumpulan Data	23
I.5. Teknik Pengolahan Data	26
I.6. Teknik Analisis Data	26
I.7. Limitasi Penelitian	27
BAB II NEW MEDIA DAN PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI PEMERINTAH	28
A. Komunikasi Internal dalam Organisasi Pemerintah.....	28
A.1. Komunikasi Formal	28
A.2. Komunikasi Informal	32
B. Pemanfaatan Media Baru dalam Organisasi Pemerintah.....	32
B.1. Media Baru	33
B.2. Media Baru sebagai <i>Computer Mediated Communication</i>	38
B.3. Media Sosial	41
C. Media Sosial dan Komunikasi Internal Organisasi.....	46
D. Implikasi Pemanfaatan Media Sosial Pada Organisasi	48
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	53
A. Sejarah KPPN Padang Sidempuan.....	53
B. Visi dan Misi KPPN Padang Sidempuan.....	54
C. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi KPPN Padang Sidempuan	55
D. Struktur Organisasi KPPN Padang Sidempuan	57
E. Komposisi Sumber Daya Manusia pada KPPN Padang Sidempuan	60
F. Peran Strategis KPPN Padang Sidempuan.....	64
G. Target Kinerja KPPN Padang Sidempuan Tahun 2021	64
H. Prestasi dan Penghargaan yang diraih KPPN Padang Sidempuan.....	68
BAB IV PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIUM KOMUNIKASI INTERNAL PADA KPPN PADANG SIDEMPUNAN DI MASA PANDEMI COVID-19.....	70
A. Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah	71
B. Ruang Lingkup Komunikasi Internal KPPN Padang Sidempuan.....	75
B.1. Komunikasi Internal KPPN Padang Sidempuan di Masa Pandemi Covid-19	77
B.2. Media Baru yang Dimanfaatkan sebagai Medium Komunikasi Internal Pada KPPN Padang Sidempuan di Masa Pandemi Covid-19	80

B.2.1. Media Sosial (Aplikasi WhatsApp)	81
B.2.2. Media Komunikasi Internal (Aplikasi <i>e-Kemenkeu</i>).....	86
B.3. Diskusi Hasil Temuan Pedoman dalam Pemanfaatan <i>New Media</i> dalam Komunikasi Internal KPPN Padang Sidempuan	90
C. Aktifitas dan Pengalaman Pegawai Memanfaatkan Media Sosial sebagai Medium Komunikasi Internal	93
C.1. Komunikasi Formal	94
C.1.1. Komunikasi Vertikal.....	94
C.1.2. Komunikasi Horizontal.....	104
C.1.3. Komunikasi Diagonal	106
C.2. Komunikasi Informal	108
C.3. Pemanfaatan WhatsApp sebagai Medium Komunikasi Internal pada KPPN Padang Sidempuan	109
C.3.1. Pemanfaatan WhatsApp untuk Komunikasi Formal	109
C.3.2. Pemanfaatan WhatsApp untuk Komunikasi Informal	113
C.4. Karakteristik Media Baru yang Dimanfaatkan Oleh KPPN Padang Sidempuan	115
C.5. Diskusi Hasil Temuan Aktifitas dan Pengalaman Pegawai Memanfaatkan Media Sosial sebagai Medium Komunikasi Internal	120
D. Implikasi Media Sosial terhadap Organisasi.....	122
D.1. Budaya Berbagi Pengetahuan (<i>Knowledge Sharing</i>)	122
D.2. Keterlibatan Pegawai (<i>employee engagement</i>)	125
D.3. Diskusi Hasil Temuan Implikasi Media Sosial Bagi Organisasi	128
BAB V PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Daftar Narasumber	24
Tabel 3.1.	Jumlah Pegawai pada Masing-Masing Unit Per 1 Februari 2022	60
Tabel 3.2.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Per 1 Februari 2022	61
Tabel 3.3.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia Per 1 Februari 2022	61
Tabel 3.4.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Kelompok Generasi Per 1 Februari 2022	62
Tabel 3.5.	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Per 1 Februari 2022	63
Tabel 3.6.	Daftar Prestasi KPPN Padang Sidempuan	68
Tabel 3.7.	Daftar Penghargaan KPPN Padang Sidempuan	69
Tabel 4.1.	Daftar Informasi Publik KPPN Padang Sidempuan	78
Tabel 4.2.	Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan pada KPPN Padang Sidempuan	78
Tabel 4.3.	Grup WhatsApp yang Dimanfaatkan Sebagai Media Komunikasi Formal	111
Tabel 4.4.	Grup WhatsApp yang Dimanfaatkan Sebagai Media Komunikasi Informal	114
Tabel 4.5.	Komunikasi Internal pada KPPN Padang Sidempuan Sebelum Pandemi dan Masa Pandemi	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Model Penelitian	20
Gambar 2.1.	Konvergen Media dari Kombinasi 3 C Media Baru	35
Gambar 3.1.	Bagan Struktur Organisasi KPPN Padang Sidempuan ...	57
Gambar 3.2.	Peta Strategi KPPN Padang Sidempuan Tahun 2021	65
Gambar 4.1.	Bagan Arah Aliran Komunikasi Internal KPPN Padang Sidempuan	76
Gambar 4.2.	Komunitas <i>Online</i> /Grup WhatsApp pada KPPN Padang Sidempuan	83
Gambar 4.3.	Tampilan Awal Aplikasi <i>e-Kemenkeu</i> pada Web Browser dan Smartphone	90
Gambar 4.4.	Contoh <i>downward communication</i> pada Aplikasi <i>e-Kemenkeu</i>	95
Gambar 4.5.	Fitur My Task, Bentuk Komunikasi ke Atas	101
Gambar 4.6.	Tampilan Fitur Permohonan Cuti Bentuk Komunikasi ke Atas	103
Gambar 4.7.	Tampilan Fitur “Tambah Ide Inovasi”	124
Gambar 4.8.	Fitur Presensi	126
Gambar 4.9.	Tampilan Tugas dan Pekerjaan yang Tercatat Secara Detail pada Aplikasi <i>e-Kemenkeu</i>	128