

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kebaruan Penelitian .....	7
F. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Pemikiran.....	11
1. Pemanfaatan Teknologi Digital .....	11
2. Media Sosial.....	12
3. Praktik Komunikasi.....	13
4. Pelayanan Publik.....	14
B. Kerangka Konsep.....	18

1. Penggunaan Media Sosial di Instansi Pemerintah .....	18
2. Gerakan Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) .....	21
3. Tertib Administrasi Kependudukan .....	22
<b>BAB III.....</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Paradigma Penelitian.....	21
B. Metode Penelitian.....	22
C. Objek/Subjek Penelitian.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Pengolahan Data .....	24
F. Teknik Analisis Data.....	25
G. Limitasi Penelitian .....	26
H. Uji Validitas Penelitian .....	26
<b>BAB IV .....</b>	<b>29</b>
<b>PRAKTIK PELAYANAN PUBLIK (ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DAN PENGELOLAAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK LEWAT MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN.....</b>	<b>29</b>
A. Selayang Pandang Instansi dan Fenomena Penggunaan Instagram sebagai Media Penyaluran Informasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	29
1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	29
2. Visi, Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	32
3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	33
4. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	33
5. Praktik Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan .....	34

6. Praktik dan Dinamika Pengelolaan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan lewat Instagram oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan .....	38
B. Hasil Observasi dan Wawancara.....	47
1. Penggunaan Media Sosial Instagram oleh Instansi Pelayanan Publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan) .....	47
2. Tujuan Penggunaan Media Sosial Instagram oleh Instansi Pelayanan Publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan).....	50
3. Konten yang Dipublikasikan.....	53
4. Interaksi antara Masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan di Ruang Digital berhubungan dengan Praktik Komunikasi Publik (Penyaluran Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) .....	55
5. Tantangan Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Berkomunikasi kepada Publik.....	58
6. Proses Pembuatan Konten Instagram tentang Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	62
7. Evaluasi Penggunaan Instagram sebagai Media Penyampaian Informasi Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Kependudukan).....	65
8. Rencana Pengembangan Konten Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan lewat Media Sosial.....	67
C. Diskusi .....	70
1. Penggunaan Media Sosial Instagram oleh Instansi Pelayanan Publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan) .....	70
2. Tujuan Penggunaan Media Sosial Instagram oleh Instansi Pelayanan Publik (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan) .....	71
3. Konten yang Dipublikasikan.....	73
4. Interaksi antara Masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan di Ruang Digital berhubungan dengan Praktik Komunikasi Publik (Penyaluran Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) .....	74
5. Tantangan Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Berkomunikasi kepada Publik.....	75

6. Proses Pembuatan Konten Instagram tentang Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	77
7. Evaluasi Penggunaan Instagram sebagai Media Penyampaian Informasi Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Kependudukan).....	78
8. Rencana Pengembangan Konten Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan lewat Media Sosial.....	80
<b>BAB V.....</b>	<b>82</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
1. Surat Izin Penelitian .....	92
2. Dokumentasi Penelitian .....	95
3. Transkrip Wawancara .....	98