

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR GRAFIK	7
GLOSARIUM	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Permasalahan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Rumusan masalah.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pertanyaan penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Tujuan penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Urgensi dan Kebaruan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Urgensi	Error! Bookmark not defined.
2. Kebaruan	Error! Bookmark not defined.
F. Teorisasi	Error! Bookmark not defined.
1. Tinjauan pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2. Landasan teori	Error! Bookmark not defined.
3. Konseptualisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4. Asumsi penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pendekatan.....	Error! Bookmark not defined.

2. Unit analisis	Error! Bookmark not defined.
3. Informan	Error! Bookmark not defined.
4. Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik analisis data	Error! Bookmark not defined.
H. Limitasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
DIGITAL ENGAGEMENT MELALUI MEDIA SOSIAL DALAM PERSPEKTIF TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Media Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
B. Media Sosial dan Pemerintah Daerah	Error! Bookmark not defined.
C. Pengelolaan Media Sosial Pemerintah Daerah.....	Error! Bookmark not defined.
D. Konsep <i>Engagement</i>	Error! Bookmark not defined.
E. <i>Engagement</i> dan Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
F. Faktor-faktor <i>Engagement</i> pada Media Sosial Pemerintah Daerah	Error! Bookmark not defined.
G. Teori <i>Digital Engagement</i>	Error! Bookmark not defined.
H. Teori Komunikasi Dialogis	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
PROFIL PENGELOLA DAN DINAMIKA PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PUBLIK.....	Error! Bookmark not defined.
A. Pemkot Bandung Sebagai Pionir Pengguna Medsos di Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
B. Ketiadaan Regulasi Lokal Menghambat Kinerja Tim Medsos	Error! Bookmark not defined.
C. Fungsi Media Sosial Lebih Berorientasi Ke dalam.....	Error! Bookmark not defined.
D. Optimalisasi Medsos Dilakukan melalui Pembenahan Internal.....	Error! Bookmark not defined.
E. <i>Engagement</i> Dianggap Sangat Penting oleh Pengelola.....	Error! Bookmark not defined.
F. Ketergantungan Tim Medsos terhadap Tim Lain Masih Tinggi.....	Error! Bookmark not defined.

G. <i>Impressions</i> Tinggi namun <i>Reach</i> Masih Rendah	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PENATAAN LINGKUNGAN DIGITAL	Error! Bookmark not defined.
A. Pengelola Lebih Memilih Nama Akun Formal	Error! Bookmark not defined.
B. Deskripsi Profil Memperkuat Identitas Akun	Error! Bookmark not defined.
C. Tema <i>Highlight</i> Perlu Memperhatikan Isu Publik	Error! Bookmark not defined.
D. Desain Konten Tampak Muka Menarik Kenyamanan Visual	Error! Bookmark not defined.
E. Optimalisasi Fitur Belum Mendapat Perhatian	Error! Bookmark not defined.
F. Penutup Bab	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS AUDIENS SEBAGAI FONDASI <i>DIGITAL ENGAGEMENT</i>	Error! Bookmark not defined.
A. Analisis Audiens Dominan dari Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
B. Belum Menyentuh Analisis Motivasi Audiens	Error! Bookmark not defined.
C. Penutup Bab	Error! Bookmark not defined.
BAB VI	Error! Bookmark not defined.
PROSES <i>ENGAGEMENT</i>	Error! Bookmark not defined.
A. Konten yang Relevan Mendorong Minat Pengguna	Error! Bookmark not defined.
1. Merencanakan konten.....	Error! Bookmark not defined.
2. Perlu penyesuaian konten dengan kebutuhan informasi	Error! Bookmark not defined.
3. Pengguna membutuhkan informasi layanan dan <i>breaking news</i>	Error! Bookmark not defined.
B. Perilaku Posting dan Interaksi Berdampak Pada <i>Engagement</i>	Error! Bookmark not defined.
1. Interaksi masih minim pada akun Instagram	Error! Bookmark not defined.

2. Kurang interaktif juga terjadi di Twitter (X) **Error! Bookmark not defined.**
3. Analisis terkait posting dan interaksi **Error! Bookmark not defined.**
- C. *Social Influencer* Belum Optimal **Error! Bookmark not defined.**
- D. Penutup Bab **Error! Bookmark not defined.**
- BAB VII** **Error! Bookmark not defined.**
- KONDISI *ENGAGEMENT* PADA MEDIA SOSIAL PEMERINTAH KOTA BANDUNG** **Error! Bookmark not defined.**
 - A. Kondisi *Engagement* Rendah Berdasarkan Perspektif Analisis Konten **Error! Bookmark not defined.**
 - B. Kondisi *Engagement* Rendah Berdasarkan Perspektif Informan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - C. Analisis Dampak Proses *Digital Engagement* Media Sosial Pemkot Bandung **Error! Bookmark not defined.**
 - D. Penutup Bab **Error! Bookmark not defined.**
- BAB VIII**..... **Error! Bookmark not defined.**
- PEDOMAN DAN *TOP OF MIND* MENJADI ASPEK PENTING DALAM MEWUJUDKAN *HIGH-QUALITY ENGAGEMENT*** **Error! Bookmark not defined.**
 - A. Pedoman Menjadi *Guideline* Kunci Menciptakan *Engagement* **Error! Bookmark not defined.**
 - B. Akun *Official* Instagram dan Twitter (X) Belum Menjadi *Top of Mind* Rujukan Informasi **Error! Bookmark not defined.**
 - C. Analisis Aspek Pedoman Media Sosial dan Kesadaran Akun (*Top of Mind*) **Error! Bookmark not defined.**
 - D. Penutup Bab **Error! Bookmark not defined.**
- BAB IX**..... **Error! Bookmark not defined.**
- REFLEKSI ATAS PROSES *DIGITAL ENGAGEMENT* MEDIA SOSIAL PEMERINTAH KOTA BANDUNG** **Error! Bookmark not defined.**
 - A. Refleksi Khusus **Error! Bookmark not defined.**
 - B. Refleksi Secara Umum..... **Error! Bookmark not defined.**
 - C. Model Proses *Digital Engagement* Media Sosial Pemkot Bandung untuk Mewujudkan *High-Quality Engagement*..... **Error! Bookmark not defined.**
 - D. Penutup Bab **Error! Bookmark not defined.**
- BAB X**..... **Error! Bookmark not defined.**

PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi.....	Error! Bookmark not defined.
C. Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Publikasi Selama Studi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unit Analisis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Informan Kunci.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Informan Pendukung.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Elemen-elemen Pengelolaan Media Sosial Pemerintah dan Konteks China	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Atribut Dimensi <i>Engagement</i> : <i>Cognitive</i> (C), <i>Affective</i> (A), dan <i>Behavioral</i> (B)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. Profil Akun Aktif pada Instagram Pemkot Bandung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Profil Akun Aktif pada Twitter (X) Pemkot Bandung	Error! Bookmark not defined.

- Tabel 8. Tipe Konten Instagram Pemerintah Kota Bandung Tahun 2022..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Respons Pengelola terhadap Pertanyaan Publik pada Akun Instagram Pemkot Bandung (Periode Januari 2022-Desember 2023)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Tipe Konten yang Disukai oleh *Followers* Instagram**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 11. Tipe Konten Twitter (X) Pemerintah Kota Bandung Tahun 2022. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 12. Respons Pengelola terhadap Pertanyaan Publik pada Akun Twitter (X) Pemkot Bandung (Periode Januari 2022-Desember 2023)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 13. Tipe Konten yang Disukai oleh *Followers* Twitter (X)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 14. Data *Engagement* pada Instagram dan Twitter (X) Pemkot Bandung (Periode Januari 2022-Desember 2022)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 15. Data *Like, Comment, Share, dan Create Content* pada Instagram Pemkot Bandung**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 16. Data *Like, Comment, Share, dan Create Content* pada Twitter (X) Pemkot Bandung**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Dimensi Teori Digital Engagement.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Kerangka Teori Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

- Gambar 3. Kerangka Konseptual Penelitian/Kerangka Berfikir **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Model Teori *Social Media Engagement* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. Struktur Organisasi Pengelola Medsos Kota Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6. Kondisi Akun Pemkot Bandung..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7. Sikap Pengguna Aktif terhadap Nama Akun Official Pemkot Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 8. Tampilan Deskripsi Profil Akun Instagram Pemkot Bandung..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 9. Tampilan Deskripsi Profil Akun Twitter (X) Pemkot Bandung .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 10. Cara Pengelola Menata Tema Highlight Akun Instagram **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 11. Sikap Pengguna Instagram terhadap Tema Highlight Akun Media Sosial Pemkot Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 12. Cara Pengelola Medsos Pemkot Bandung Mendesain Konten Tampak Muka **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 13. Pandangan Pengguna Aktif tentang Desain Konten Tampak Muka Akun Medsos Pemkot Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 14. Fitur yang Sering Digunakan oleh Pengelola Medsos Pemkot Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 15. Pandangan Pengguna Aktif tentang Fitur Instagram Pemkot Bandung **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 16. Konten Instagram 1 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 17. Konten Instagram 2 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 18. Konten Instagram 3 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 19. Konten Instagram 4 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 20. Konten Instagram 5 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 21. Konten Twitter (X) 1 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 22. Konten Twitter (X) 2..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 23. Konten Twitter (X) 3..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 24. Konten Twitter (X) 4..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 25. Konten Twitter (X) 5..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 26. Model Digital Engagement Media Sosial Pemerintah Daerah yang Ditawarkan..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1. Kondisi *Followers* Akun Instagram Pemkot Bandung Tahun 2022 **Error!**
Bookmark not defined.
- Grafik 2. Perbandingan *Post & Comment* pada Akun Instagram Pemkot Bandung Tahun 2022..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 3. Pergerakan *Impressions* Akun Instagram Pemkot Bandung Tahun 2022 **Error!**
Bookmark not defined.
- Grafik 4. Pergerakan *Reach* Akun Instagram Pemkot Bandung Tahun 2022 **Error!**
Bookmark not defined.
- Grafik 5. Kondisi *Followers* Akun Twitter (X) Pemkot Bandung Tahun 2022 **Error!**
Bookmark not defined.
- Grafik 6. Perbandingan *Post & Comment* pada Akun Twitter (X) Pemkot Bandung Tahun 2022..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 7. Pergerakan *Impressions* Akun Twitter (X) Pemkot Bandung Tahun 2022..... **Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 8. Pergerakan *Reach* Akun Twitter (X) Pemkot Bandung Tahun 2022 **Error!**
Bookmark not defined.
- Grafik 9. Jumlah Konten Posting Instagram Per Bulan Tahun 2022 **Error!** **Bookmark not defined.**
- Grafik 10. Jumlah Posting Konten Per Bulan di Twitter Tahun 2022 **Error!** **Bookmark not defined.**