

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR DIAGRAM.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
E. KERANGKA PEMIKIRAN	8
E.1 Media Baru dan Media Sosial	8
E.2 Humas Pemerintah.....	14
F. KERANGKA KONSEP.....	24
G. METODOLOGI PENELITIAN	27
G.1. Jenis Penelitian.....	27
G.2. Metode Penelitian	27

G.3. Objek Penelitian.....	28
G.4. Sumber Data	29
G.5. Teknik Pengumpulan Data	29
G.6. Teknik Analisis Data	30
G.7. Teknik Validasi Data.....	31
H. Keterbatasan Penelitian.....	32
BAB II.....	33
MEDIA SOSIAL DALAM KOMUNIKASI PUBLIK HUMAS PEMERINTAH	33
A. Media Baru dan Media Sosial	33
B. Instagram dan Komunikasi Publik	39
C. Humas Pemerintah dan Media Sosial	45
BAB III.....	57
GAMBARAN UMUM BAGIAN HUMAS PEMERINTAH KOTA MAGELANG	
.....	57
A. Sejarah Humas Pemerintah Kota Magelang.....	57
B. Profil Humas Pemerintah Kota Magelang	58
C. Visi dan Misi Pembangunan Daerah Kota Magelang (2016 – 2021).....	60
D. Struktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Magelang	61
E. Tugas Pokok dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Magelang	63
F. Peran Humas Pemerintah Kota Magelang	67
G. Media Sosial Humas Pemerintah Kota Magelang	68
1. Facebook	68
2. Twitter.....	73
3. Youtube.....	74
4. Instagram.....	77

BAB IV	82
IMPLEMENTASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM OLEH HUMAS PEMERINTAH KOTA MAGELANG	82
A. Pemetaan Media Sosial Humas Pemerintah Kota Magelang	83
B. Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemerintah Kota Magelang .	90
C. Analisis Pemanfaatan Instagram sebagai Representasi Model <i>Two Way Symmetrical Communications</i>	182
BAB V.....	194
PENUTUP	194
A. Simpulan	194
B. Saran	203
DAFTAR PUSTAKA	206
LAMPIRAN	220
A. TRANSKRIP WAWANCARA.....	220
B. TABEL KLASIFIKASI KONTEN UNGGAHAN @humaspemkotmagelang (Januari – Oktober 2018).....	282
C. SURAT REKOMENDASI PENELITIAN (KESBANGPOL DIY, KESBANGPOL JAWA TENGAH, KESBANGPOL KOTA MAGELANG)	292

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Karakteristik Komunikasi Interaktif.....	12
Tabel 2.1 Perbedaan Era Media Pertama dan Era Media Kedua	35
Tabel 2.2 Karakter Interaksi yang Menentukan Konteks	43
Tabel 3.1 Informasi Kontak Humas Pemerintah Kota Magelang	59
Tabel 3.2 Data Video yang Diunggah oleh Humas Kota Magelang Sepanjang Desember 2016 – September 2018	75
Tabel 3.3 Daftar Akun Instagram 6 Pemerintah Kota di Jawa Tengah beserta Jumlah Pengikut	78
Tabel 4.1 Rangkuman 5 Konten @humaspemkotmagelang yang Memiliki Tanda Suka Terbanyak (Periode 1 Januari 2018 – 31 Oktober 2018)	153
Tabel 4.2 Rangkuman 5 Konten @humaspemkotmagelang yang Memiliki Komentar Terbanyak (Periode 1 Januari 2018 – 31 Oktober 2018).....	153

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	26
Bagan 3.1 Bagan Susunan Jabatan Sekda Kota Magelang	62
Bagan 4.1 <i>Timeline</i> Pemanfaatan Media Sosial Humas Pemerintah Kota Magelang	90
Bagan 4.2 Peta Komunikasi Publik melalui @humaspemkotmagelang	108
Bagan 4.3 Alur Pengunggahan Konten di Akun Instagram @humaspemkotmagelang	138

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Popularitas Platform Media Sosial Sepanjang 2012 – 2017	95
Diagram 4.2 Media Sosial yang Dimiliki oleh Masyarakat Kota Magelang	96
Diagram 4.3 Media Sosial yang Paling Disukai oleh Masyarakat Kota Magelang	96
Diagram 4.4 Media Sosial yang Dimiliki oleh Masyarakat Kota Magelang	97
Diagram 4.5 Data Pengikut Paling Aktif Berdasarkan Hari dan Jam	133
Diagram 4.6 Frekuensi Unggahan @humaspemkotmagelang Setiap Bulan	142
Diagram 4.7 Pembagian Jenis Konten yang Diunggah @humaspemkotmagelang	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Akun Instagram @humaspemkotmagelang	4
Gambar 1.2 Metode POST	22
Gambar 2.1 Peran Humas dalam Model <i>Two-Way Symmetric</i>	47
Gambar 3.1 <i>Fanspage</i> Resmi @humaspemkotmagelang	69
Gambar 3.2 Contoh Konten “Ucapan Hari Sumpah Pemuda” yang Bersumber dari Instagram.....	70
Gambar 3.3 Contoh Konten Potensi Kota Magelang yang Bersumber dari Instagram.....	71
Gambar 3.4 Unggahan yang Memperoleh Tanda Suka dan Komentar Lebih Banyak dibanding Unggahan Lain	72
Gambar 3.5 Unggahan yang Bersifat Formal Mendapat Tanda Suka Lebih Sedikit dan Tidak Ada Komentar	72
Gambar 3.6 Twitter Resmi Humas Pemerintah Kota Magelang	73
Gambar 3.7 Tweet dengan Tanda Suka dan Retweet Paling Banyak.....	74
Gambar 3.8 <i>Channel</i> Youtube Humas Pemerintah Kota Magelang	75
Gambar 3.9 Unggahan Pertama Akun Instagram @humaspemkotmagelang	78
Gambar 3.10 Unggahan @humaspemkotmagelang pada 23 Oktober 2018 yang Menampilkan Taman Kyai Langgeng	79
Gambar 3.11 Contoh Balasan Komentar oleh @humaspemkotmagelang pada Unggahan Informasi Seputar Penerimaan CPNS Kota Magelang	81
Gambar 4.1 Konten @humaspemkotmagelang yang Diteruskan ke <i>Fanspage</i>	86
Gambar 4.2 Konten yang Diteruskan dari Instagram @humaspemkotmagelang .	86
Gambar 4.3 Unggahan Terkait Kebijakan Pemerintah Kota Magelang	100
Gambar 4.4 Unggahan Terkait Hasil Pembangunan Kota Magelang dan Komentar yang Masuk	101
Gambar 4.5 Unggahan Terkait Potensi Kota Magelang	102
Gambar 4.6 Salah Satu Konten Unggahan @humaspemkotmagelang yang Dapat Disertasi <i>Caption</i> Interaktif.....	104
Gambar 4.7 Empat Konten yang Menampilkan UMKM di Kota Magelang	105
Gambar 4.8 Tampilan Instagram @monggolapor Versi <i>Desktop</i>	107

Gambar 4.9 Akun Instagram Walikota Magelang @sigit_widyonindito	111
Gambar 4.10 Akun Instagram Wawalikota Magelang @windseby	112
Gambar 4.11 Beberapa Unggahan Video @humaspemkotmagelang yang Dibuat THL Fotografer & Videografer	117
Gambar 4.12 Contoh <i>Caption</i> Berupa Berita yang Dibuat oleh THL Jurnalis ...	118
Gambar 4.13 Contoh Poster Ucapan Hari Sumpah Pemuda yang Diunggah di @humaspemkotmagelang dan Dibuat oleh THL Desainer Grafis	118
Gambar 4.14 Contoh Poster <i>Event</i> Tabligh Akbar Kota Magelang yang Diunggah di @humaspemkotmagelang dan Dibuat oleh THL Desainer Grafis	119
Gambar 4.15 Konten Pertunjukan Dancing Fountain yang <i>Direpost</i> oleh @kabarmgl	122
Gambar 4.16 Konten Stadion Moh Subroto yang <i>Direpost</i> @magelang	123
Gambar 4.17 Konten Video Selayang Pandang Kota Magelang yang <i>Direpost</i> oleh @kotamagelang.....	124
Gambar 4.18 Poster Lomba Foto Potret Kota Magelang 2018	125
Gambar 4.19 Poster Lomba Foto Hari Jadi ke 1.112 Kota Magelang	126
Gambar 4.20 Data <i>Insight</i> Lokasi Teratas dari Pengikut @humaspemkotmagelang Berdasarkan Kota.....	129
Gambar 4.21 Komentar-komentar dari Pengikut @humaspemkotmagelang yang Menunjukkan Rasa Rindu dan Kebanggaan terhadap Kota Magelang	129
Gambar 4.22 Data <i>Insight</i> Pengikut @humaspemkotmagelang Dilihat dari Aspek Usia dan Jenis Kelamin.....	131
Gambar 4.23 Data Pengikut @humaspemkotmagelang Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin	132
Gambar 4.24 Arsip InstaStory @humaspemkotmagelang Selama 14 Hari Terakhir	137
Gambar 4.25 Proses Penulisan <i>Caption</i> Saat Admin akan Mengunggah Foto di @humaspemkotmagelang	139
Gambar 4.26 Salah Satu Konten Camilan <i>Pothil</i> yang Mendapat Tanda Suka dan Komentar Cukup Banyak	144

Gambar 4.27 Konten yang Paling Banyak Disukai dan Dikomentari selama Satu Tahun Terakhir	147
Gambar 4.28 Apresiasi dari Pengikut @humaspemkotmagelang terkait Konten Warna Warni Kirab Budaya 2018	148
Gambar 4.29 Beberapa Komentar Kurang Positif Pada Unggahan Stadion Moch. Soebroto	150
Gambar 4.30 Komentar yang Masuk terkait Lomba Foto Hari Jadi Kota Magelang	154
Gambar 4.31 Komentar yang Masuk Terkait Tata Cara Pendaftaran CPNS	154
Gambar 4.32 Contoh Komentar yang Tidak Dibalas oleh @humaspemkotmagelang	158
Gambar 4.33 Contoh Balasan Komentar atas Komplain terhadap Pelayanan RSUD Tidar Kota Magelang	160
Gambar 4.34 Komentar Komplain dari Salah Satu Pengikut @humaspemkotmagelang	161
Gambar 4.35 Komentar-komentar Masukan yang Dibalas oleh @humaspemkotmagelang	162
Gambar 4.36 Contoh Komentar yang Bersifat Informatif dan Pertanyaan yang Dibalas oleh @humaspemkotmagelang	164
Gambar 4.37 Pengaturan yang Membuat Foto dan Video tentang @humaspemkotmagelang Tidak Muncul	167
Gambar 4.38 Pengaturan yang Harus diubah Satu Per Satu oleh Humas Pemerintah Kota Magelang jika Pengaturan Foto dan Video tentang Anda dibuat Manual	168
Gambar 4.39 Foto dan Video tentang @humaspemkotmagelang Sudah Mulai Bertambah Sejak Diubah Pengaturannya	169
Gambar 4.40 Contoh Publikasi Tindakan Lanjutan atas Aduan yang Diterima oleh Humas Pemerintah Kota Magelang	173
Gambar 4.41 Data <i>Insight</i> Interaksi Akun @humaspemkotmagelang 21 November – 27 November 2018	178

Gambar 4.42 Data <i>Insight</i> Interaksi Akun @humaspemkormagelang 16 November – 22 November 2018.....	179
Gambar 4.43 Membandingkan Data <i>Insight</i> Jelajah Akun @humaspemkotmagelang pada 16 November – 22 November dengan 21 November – 27 November 2018	180
Gambar 4.44 Peran Humas dalam Model <i>Two-Way Symmetric</i>	182
Gambar 4.45 Contoh Umpan Balik Dari Pengikut @humaspemkotmagelang...	186
Gambar 4.46 Contoh Komentar yang bersifat Informatif dan Pertanyaan tetapi Tidak Dijawab oleh @humaspemkotmagelang.....	189
Gambar 4.47 Salah Satu Video yang Menandai akun @humaspemkotmagelang	190
Gambar 4.48 Contoh Unggahan @humaspemkotmagelang yang Menggunakan <i>Caption</i> Interaktif.....	191