

LAMPIRAN
Draft Wawancara

KEY INFORMAN

Hari & Tanggal Wawancara : Rabu, 12 Juni 2024
Waktu Wawancara : 11.00 – Selesai
Lokasi Wawancara : Kantor Samsat Ciledug

IDENTITAS INFORMAN

Nama : AKP Wahyu Safaro Sahron, S.IK, M.Si
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Status : Kepala Unit Samsat Ciledug

Key Informan

PERENCANAAN

1. Bagaimana proses perencanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Samsat Ciledug dalam memanfaatkan Instagram untuk meningkatkan pelayanan publik?

Jawaban : baik, terimakasih atas pertanyaannya dan juga sudah hadir disini, yang paling awal tentu perencanaannya seperti apa, kita analisis situasi, lalu strateginya seperti apa, maksudnya kaya tujuan yang ingin kita capai dalam media sosial, kemudian konten-konten yang akan kita buat harus kita pikirkan sehingga kemudian konten yang kita sajikan efektif untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik, lalu kita monitoring dan evaluasi.

2. Apa saja tujuan utama yang ingin dicapai Samsat Ciledug melalui penggunaan Instagram @samsatciledug?

Jawaban : Tujuan utamanya ya sebagai bentuk untuk meningkatkan pelayanan publik, untuk meningkatkan kesadaran publik seperti contoh untuk melihat informasi layanan, jadwal dan lokasi, karena di instagram kami menginformasikan jadwal operasi dan lokasi pelayanan, termasuk jadwal samling dan kami juga menyebarkan informasi tentang layanan yang

disediakan di Samsat Ciledug, seperti pembayaran pajak kendaraan, perpanjang STNK, dan lainnya.

3. Apa saja jenis konten yang direncanakan untuk diunggah di akun Instagram @samsatciledug untuk mendukung peningkatan pelayanan publik?

Jawaban : kami posting tentang pengumuman penting seperti jadwal pelayanan terkait informasi jadwal operasional samsat, termasuk hari libur, perubahan jadwal dan jadwal mobil samling, lalu kami posting tentang edukasi dan informasi seperti panduan layanan contohnya langkah-langkah prosedur tentang cara mengakses aplikasi signal, langkah-langkah membayar pajak dan lainnya. Dan kalau ada acara atau event program khusus akan kami posting, seperti contoh pemutihan pajak kendaraan, event ramadhan mudik gratis.

KOMUNIKASI

4. Bagaimana cara Samsat Ciledug menyampaikan informasi kepada publik melalui Instagram?

Jawaban : Caranya ya dengan memposting tentang layanan samsat, jadwal, prosedur dan informasi penting lainnya, juga memposting stories instagram untuk pengumuman bisa juga dengan caption yang informatif disetiap postingan, dan merespon cepat di kolom komentar maupun di pesan dalam menjawab pertanyaan atau keluhan masyarakat.

5. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui Instagram mudah dipahami oleh masyarakat luas?

Jawaban : kami menggunakan bahasa yang sederhana dan jelas, struktur konten yang jelas, konten yang berulang dan konsisten supaya masyarakat mudah memahaminya.

6. Apakah ada upaya untuk melibatkan masyarakat dalam interaksi dua arah melalui Instagram? Jika ya, bagaimana caranya?

Jawaban : pasti akan melibatkan masyarakat dalam interaksi dua arah, karena kami liat dari feedback dan saran masyarakat, dan kami berusaha merespon cepat dalam menanggapi komentar secara aktif juga membalas pesan langsung melalui DM dengan memberikan jawaban yang masyarakat butuhkan dan juga

menanggapi dengan jawaban yang informatif terhadap pertanyaan-pertanyaan yang masuk.

EVALUASI

7. Bagaimana Anda mengukur efektivitas penggunaan Instagram @samsatciledug dalam meningkatkan pelayanan publik?

Jawaban : lihat dari feedback masyarakat di komentar dan pesan langsung, lihat juga bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

8. Apakah ada perubahan atau penyesuaian strategi yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi? Jika ya, apa saja perubahan tersebut?

Jawaban : paling kaya penyesuaian konten, kita akan fokuskan pada konten atau postingan yang lebih masyarakat butuhkan lagi, lalu meningkatkan interaksi, pengelolaan feedback agar kami bisa merespon lebih cepat dan juga lebih cepat dalam menangani keluhan masyarakat, juga kami tingkatkan terkait strategi komunikasi seperti gaya komunikasi kepada masyarakat.

PERTANYAAN TAMBAHAN

9. Apa harapan Anda terhadap masa depan penggunaan media sosial dalam meningkatkan pelayanan publik di Samsat Ciledug?

Jawaban : harapan kami yaa tentunya meningkatkan aksesibilitas informasi, seperti informasi yang cepat dan tepat lalu meningkatkan interaksi dan keterlibatan publik, juga adanya transparansi layanan, dan berusaha perbanyak edukasi publik, harapannya juga kami dapat tingkatkan lagi kualitas layanan dan pelayanan yang lebih responsif lagi terhadap wajib pajak.

LAMPIRAN
Draft Wawancara

KEY INFORMAN

Hari & Tanggal Wawancara : Sabtu, 15 Juni 2024
Waktu Wawancara : 13.00 – Selesai
Lokasi Wawancara : Kantor Samsat Ciledug

IDENTITAS INFORMAN

Nama : Adinda Nur Fayza
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Staff/Admin Instagram Samsat Ciledug

Key Informan

Perencanaan

1. Bagaimana Anda terlibat dalam proses perencanaan strategi komunikasi menggunakan Instagram untuk Samsat Ciledug?

Jawaban : iya kak jadi bagaimana saya bisa terlibat dalam perencanaan strategi komunikasi menggunakan instagram karena saya staff di samsat ciledug, yang memang di tetapkan sebagai admin juga untuk memegang sosial media samsat atas arahan pimpinan, dan semua yang kami posting maupun pesan atau komentar yang kami balaspun semua atas arahan pimpinan.

2. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan dalam merencanakan konten yang akan diposting di Instagram @samsatciledug?

Jawaban : biasanya pertama saya dapat arahan khusus dari pimpinan untuk memposting sebuah konten terkait apa yang mau di posting, karena agar terstruktur lalu kami juga melihat komentar atau keluhan dari para masyarakat informasi apa yang saat ini masih mereka belum pahami, jika sudah menemukan keluhan paling banyak maka saya baru membuat konten yang dapat memberikan informasi yang sedang masyarakat butuhkan.

3. Apakah ada pedoman khusus atau panduan yang Anda ikuti saat merencanakan konten untuk Instagram?

Jawaban : kalau untuk pedoman khusus sih ga ada yaa, mungkin kalau untuk merencanakan konten lagi lagi saya melihat terlebih dahulu informasi apa yang paling banyak masyarakat butuhkan, agar konten yang saya buat bisa tepat sasaran dan yaa tetap sesuai arahan pimpinan.

Komunikasi

4. Apa saja jenis konten yang paling sering diunggah di akun Instagram @samsatciledug dan mengapa?

Jawaban : konten yang paling sering diunggah di instagram samsat ciledug adalah konten-konten yang berisi informasi mengenai pengurusan berkas yang dilakukan di samsat ciledug, tentang informasi samling, aplikasi signal, dan hari-hari besar untuk menginformasikan tentang libur pelayanan. Karena instagram samsat ciledug dibuat untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi tanpa harus bolak balik ke samsat ciledug.

5. Bagaimana Anda berinteraksi dengan pengikut (followers) di Instagram? Apakah Anda menjawab pertanyaan atau menanggapi komentar dari mereka?

Jawaban : yaa, salah satu cara saya berinteraksi dengan followers adalah dengan membalas komentar mereka, dan juga dengan membalas DM (Direct Message) yang masyarakat kirim langsung ke instagram samsat ciledug, membalas pesan tentang pertanyaan yang mereka butuhkan, dan juga tentang keluhan.

Evaluasi

6. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan dari setiap postingan yang diunggah di Instagram @samsatciledug?

Jawaban : untuk keberhasilan saya biasa mengukur dari tanggapan atau reaksi yang masyarakat berikan terhadap postingan tersebut, dan juga like sih.

7. Bagaimana Anda mengumpulkan feedback dari pengikut di Instagram terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Samsat Ciledug?

Jawaban : kami monitoring dulu dari komentar-komentar diposting feeds, dan biasanya kami membuat q&a kepada para followers agar bisa mengetahui apa saja kekurangan yang masih ada pada kami.

Pertanyaan Tambahan

8. Bagaimana Anda memastikan bahwa konten yang diunggah tetap konsisten dengan citra dan tujuan Samsat Ciledug?

Jawaban : kami adakan evaluasi dan penyesuaian rutin, komunikasi transparan, penggunaan konten yang edukatif dan informatif, yaa sebisa mungkin kami usahakan interaksi dan respon cepat baik di dm maupun komentar.

9. Bagaimana Anda menangani komentar atau pesan negatif dari pengikut di Instagram?

Jawaban : tetap tenang dan profesional, berusaha memahami masalahnya, kami respon dengan empati kaya minta maaf dan menyatakan pemahaman seperti contoh “kami memohon maaf atas kendala yang terjadi kepada bpk/ibu” dan mencoba menjelaskan atas apa yang terjadi, kami beri solusi dan kami tindak lanjut, dan kalau memang masih belum dipahami oleh masyarakatnya kami chat secara personal dan kami tindak lanjut secara internal.

LAMPIRAN
Draft Wawancara

INFORMAN

Hari & Tanggal Wawancara : Rabu, 12 Juni 2024
Waktu Wawancara : 15.00 – Selesai
Lokasi Wawancara : Kantor Samsat Ciledug

IDENTITAS INFORMAN

Nama : Okta
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Masyarakat / wajib pajak

Informan

Perencanaan

1. Apakah Anda mengetahui tujuan utama dari akun Instagram @samsatciledug?

Jawaban : kalo menurut saya tujuan utama dari instagram samsatciledug, adalah untuk memberikan informasi seputar samsat dan pembayaran pajak.

2. Seberapa sering Anda mencari informasi terkait pelayanan Samsat Ciledug melalui Instagram?

Jawaban : seberapa sering sih, lumayan sering ya pokoknya setiap bulan ada aja waktu buat ngestalk ig samsat ciledug.

3. Menurut Anda, apakah konten yang disajikan di Instagram @samsatciledug sudah sesuai dengan kebutuhan informasi Anda sebagai wajib pajak?

Jawaban : iyaa, karena memberikan informasi terkait jadwal libur jadi kita tahu ya kalo samsat buka atau engga sama tentang aplikasi signal untuk mempermudah bayar pajak tanpa harus datang ke samsat, dan informasi terkait pajak lainnya sih.

Komunikasi

4. Apakah informasi yang disampaikan melalui Instagram mudah dipahami dan bermanfaat bagi Anda?

Jawaban : menurut saya sih mudah di pahami ya dan bermanfaat karena setiap ngasih info cukup jelas.

5. Seberapa sering Anda berinteraksi (misalnya, melalui like, comment, atau share) dengan konten yang diunggah di Instagram @samsatciledug?

Jawaban : jarang sih saya komen2 ig samsatciledug, paling ngelike aja sih.

6. Apakah Anda merasa bahwa akun Instagram @samsatciledug responsif terhadap pertanyaan atau keluhan yang Anda sampaikan melalui komentar atau pesan langsung? Dan bagaimana menurut Anda cara komunikasi yang dilakukan oleh admin Instagram @samsatciledug? Apakah sudah ramah dan informatif?

Jawaban : responsif, pasti akan dibalas dengan jelas walaupun gak terlalu cepat balasnya. Dan menurut saya cara komunikasi admin samsat ciledug sangat ramah dan informatif dalam membalas komentar ataupun pesan langsung.

Evaluasi

7. Apakah Anda merasa pelayanan Samsat Ciledug telah meningkat setelah mereka menggunakan Instagram sebagai media komunikasi?

Jawaban : menurut saya meningkat sih ya, karena jaman sekarang kan orang banyak yang memiliki akun Instagram, nah banyak orang yang dapat info dari instagram dibanding google gitu sih. jadi orang2 tau info samsat gampang tinggal liat instagramnya aja.

8. Apakah ada pengalaman positif yang Anda dapatkan dari mengikuti akun Instagram @samsatciledug yang dapat Anda ceritakan?

Jawaban : pengalaman positif si pasti dapat ya, kaya yang udah saya sampaikan tadi, dapat info jadi lebih gampang. terus waktu itu saya pernah tanya tentang mudik gratis melalui dm instagram, di jawab sampai sedetail itu terkait informasi mudik sama adminnya.

9. Apakah Anda memiliki saran untuk peningkatan pelayanan publik Samsat Ciledug melalui akun Instagram mereka?

Jawaban : saran untuk peningkatan pelayanan sih mungkin suatu saat di bikin konten lucu gitu kali ya tp isinya info2 tentang samsat. seperti yang sedang trend skrg ini

Pertanyaan Tambahan

10. Bagaimana perbandingan informasi yang Anda dapatkan dari Instagram @samsatciledug dengan media komunikasi lainnya seperti website atau layanan langsung?

Jawaban : kalau perbandingan dari website ya, pasti lebih gampang akses instagram daripada website sih, karena kalo dari website kan kadang terlalu banyak iklan. Karena di instagram juga adminnya respontif terhadap masyarakat yang bertanya, jadi ada feedbacknya lah yaa kalo ig itu.

LAMPIRAN
Draft Wawancara

INFORMAN

Hari & Tanggal Wawancara : Kamis, 13 Juni 2024
Waktu Wawancara : 15.00 – Selesai
Lokasi Wawancara : Kantor Samsat Ciledug

IDENTITAS INFORMAN

Nama : Mugi
Jenis Kelamin : Perempuan
Status : Masyarakat / wajib pajak

Informan

Perencanaan

1. Apakah Anda mengetahui tujuan utama dari akun Instagram @samsatciledug?

Jawaban : Setau saya, tujuan utama dibuatnya akun @samsatciledug untuk memberikan informasi mengenai agenda pelayanan, maupun informasi terkait prosedur pembayaran pajak atau sejenisnya.

2. Seberapa sering Anda mencari informasi terkait pelayanan Samsat Ciledug melalui Instagram?

Jawaban : Tidak terlalu sering, hanya saat akan membayar pajak atau jika ingin mengetahui jadwal pelayanan ketika cuti bersama.

3. Apakah ada jenis informasi atau konten tertentu yang Anda harapkan lebih sering ditampilkan di Instagram @samsatciledug?

Jawaban : Iyaa, ada. Informasi mengenai samsat keliling, saya harap untuk kedepannya informasi mengenai samsat keliling lebih sering ditampilkan di instagram @samsatciledug

Komunikasi

4. Bagaimana Anda menilai kualitas informasi yang disampaikan oleh akun Instagram @samsatciledug?

Jawaban : Sejauh ini cukup baik, cuman agak kurang responsif

5. Apakah informasi yang disampaikan melalui Instagram mudah dipahami dan bermanfaat bagi Anda?

Jawaban : Ya, mudah dipahami dan tentunya membantu saya mendapatkan informasi yang saya perlukan.

6. Seberapa sering Anda berinteraksi (misalnya, melalui like, comment, atau share) dengan konten yang diunggah di Instagram @samsatciledug?

Jawaban : Tidak terlalu sering, hanya saat saya mencari informasi

7. Apakah Anda merasa bahwa akun Instagram @samsatciledug responsif terhadap pertanyaan atau keluhan yang Anda sampaikan melalui komentar atau pesan langsung?

Jawaban : responsif dan selalu dijawab, tapi agak lama responnya mungkin untuk kedepannya bisa diperbaiki lagi pelayanannya.

8. Bagaimana menurut Anda cara komunikasi yang dilakukan oleh admin Instagram @samsatciledug? Apakah sudah ramah dan informatif?

Jawaban : komunikasi yang dilakukan samsat ciledug menurut saya ramah dan informasi yang disampaikan juga informatif.

Evaluasi

9. Apakah Anda merasa pelayanan Samsat Ciledug telah meningkat setelah mereka menggunakan Instagram sebagai media komunikasi?

Jawaban : Saya rasa sudah meningkat dibanding sebelumnya, karena lebih mudah menanyakan kendala yang kami alami.

10. Seberapa puas Anda dengan informasi yang diberikan melalui Instagram @samsatciledug mengenai prosedur dan pelayanan Samsat?

Jawaban : Jika penilaiannya 1-10, mungkin skornya 8,5. Karena masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi.

Pertanyaan Tambahan

11. Apakah Anda pernah mengajukan pertanyaan atau keluhan melalui Instagram @samsatciledug? Jika ya, bagaimana tanggapan yang Anda terima?

Jawaban : saya pernah ngedm, terkait persyaratan untuk balik nama dan dijawab oleh admin dengan jelas, detail, dan ramah sehingga saya mengerti berkas apa saja yang harus dibawa dan disiapkan.

12. Bagaimana perbandingan informasi yang Anda dapatkan dari Instagram @samsatciledug dengan media komunikasi lainnya seperti website atau layanan langsung?

Jawaban : Menurut saya, informasi yang saya dapatkan masih lebih baik dengan layanan langsung karena lebih responsif dalam memberikan informasi.

LAMPIRAN

Identitas Informan



Nama : AKP Wahyu Safaro Sahron, S.T.K, S.I.K, M.Si

Jabatan : Kepala Unit Samsat Ciledug



Nama : Adinda Nur Fayza

Jabatan : Staff dan admin instagram Samsat Ciledug



Nama : Okta

Status : Masyarakat / wajib pajak



Nama : Mugi

Status : Masyarakat / wajib pajak

DOKUMENTASI



**Wawancara *key informan* kepala unit Samsat Ciledug AKP Wahyu Safaro Sahron, S.T.K,
S.I.K, M.Si**



Wawancara *key informan* Adinda sebagai staf atau admin instagram Samsat Ciledug



**Wawancara *informan* Okta
Sebagai wajib pajak/masyarakat**

**Wawancara *informan* Mugi
sebagai wajib pajak/masyarakat**

LAMPIRAN
LEMBAR BIMBINGAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI DAN PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ariiska Lestari
 NPM : 2090201159
 Program studi : FISIP - ILMU KOMUNIKASI
 Pembimbing : Dr. Mirza Shareza, M.I.K.
 Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial Instagram
 @SamsatCiledug - Sebagai upaya Peningkatan
 Pelayanan publik oleh Public relations Samsat Ciledug.



No	TANGGAL	CATATAN	PARAF DOSEN
1.	08-01-2024	Bimbingan judul skripsi	
2.	09-01-2024	Bimbingan perbaikan judul skripsi	
3.	15-01-2024	Bimbingan BAB 1	
4.	19-01-2024	Bimbingan perbaikan data BAB 1	
5.	28-01-2024	Bimbingan Proposal SETAPRO	
6.	06-02-2024	Bimbingan BAB 1-3	
7.	19-02-2024	Bimbingan perbaikan SETAPRO BAB 1-3	
8.	04-05-2024	Bimbingan Teori	
9.	23-05-24	Bimbingan perbaikan di BAB 2	
10.	05-06-24	Bimbingan perbaikan Risalah dan Bimbingan untuk Pertanyaan wawancara.	
11.	10-06-24	Bimbingan BAB 4	
12.	30-07-25	Bimbingan BAB 4-5 (online)	
13.	31-07-25	Bimbingan BAB 4-5 dan keseluruhan.	

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE



PERSONAL PROFILE

Highly motivated to develop skills professionally. I believe in my ability to come up with compelling ideas for memorable marketing and communicate well with large audiences. I am also able to work with the team.

EDUCATION

-SMAN 6 Tangerang 2019
-Muhammadiyah University of
Tangerang 2024

CONTACT

 Jl. H. Udin No. 41,
Cipondoh,
Tangerang

 Ariskalestari29@gmail.com

 0882-1369-4355

 @Ariskals.ka



SKILL

- Outstanding communication and networking skills
- Successfully working in a team environment, or independently.
- The ability to work under pressure and do several things at once.
- Follow the instructions and provide quality results.
- Ms. Word.
- Ms. Excel.
- Ms. Power Point.
- Public speaking.

WORK EXPERIENCE

Kapuas Kopi TM, Barista and Cashier

JULY 2019 - SEPTEMBER 2019

- Serve customers well
- Communicate with customers well and politely
- Manage daily finances

SAMSAT CILEDUG, POLICE ADMINISTRATION STAFF

SEPTEMBER 2019 - NOW

- Handling complaints or community complaints
- Regularly updating the company website and various social media accounts
- Prepare presentations for clients or company leaders
- Communicate with the community about STNK
- Writing a new motorized vehicle, the process of losing the certificate, the process of exchanging names, transferring files out of the area, and mutating incoming files