

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, Meiliana, and Yuliana Riana Prasetyawati. 2020. *Pengaruh Kualitas Informasi Instagram Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Citra Dapurfit*, *PROfesi Humas* 5(1):82–97.
- Alvionita, Devi. 2018. *Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Penyebaran Informasi*.
- Amalia Citra, Pritha, Sintje A. Rondonuwu, and Edmon R. Kalesaran. 2021. *Pola Komunikasi Humas PT. Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong (Studi Pada Program Corporate Social Responsibility Di Kelompok Petani Bunga Di Kota Tomohon)*.
- Arini, Ulfa Satira. 2021. *Peran Penting Public Relations Di Era Digital*.
- Atikah, Rahmah. 2019. *Implementasi Cyber Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan PT. PLN (PERSERO) Aceh*.
- Basit, Abdul, and Tri Herni Rahmawati. 2017. *Cyber Public Relations (E-PR) Dalam Brand Image Wardah Kosmetik Dengan Pendekatan Mixed Method*. *Journal of Communication (Nyimak)* 1(2):197–208.
- Edy, Maskhuri. 2022. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintahan Desa Bagorejo Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi*.
- Fakhriyah, Nur Hasna. 2022. *Strategi Humas Dalam Pengelolaan Aplikasi Website Saker Humas Oleh Humas Pemerintah Kota Bekasi Keywords*.
- Fikri, Oktoberi Lefi. 2023. *Efektivitas Program Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kemiskinan Di Kelurahan Tanjung Aman Kecamatan Kotabumi Selatan Kabupaten Lampung Utara)*.
- Ginting, Lowina Mindasari Br. 2013. *Strategi Public Relations Pemerintah Daerah Kabupaten Karo Dalam Membentuk Citra Positif*.
- Hadi, Rumsari, and Sumarto Asmi Desanta. 2016. *Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations*.
- Hasanah, Hasyim. 2017. *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)*.
- Herlina, Sisilia. 2015. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang*.
- Kartika, Nining, and Siska Yuningsih. 2021. *Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ Website: [Http://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaslit](http://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaslit) Pengaruh Kualitas Informasi Dalam Media Instagram @nusatalent Terhadap Citra Nusa Talent*.

- Kasenda, Hizkia. 2021. *Transparansi Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Pembangunan Di Kelurahan Ranomea Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*.
- Komunikasi, Peran, Interpersonal Pengasuh, Lembaga Pembinaan, Khusus Anak, Kepada Warga, Binaan Anak, Dalam Menjaga, and Kesehatan Mental. 2022.
- Kriyantono. 2017. *Ruang Lingkup Public Relations*.
- Lindriyani, Endah, Murdiansyah Herman, and Laila Qadariah. 2021. *Strategi Komunikasi Protokol Dan Komunikasi Bimbingan Dalam Membangun Citra Kepala Daerah Kabupaten Tabalong*.
- Lubis, Evawani Elysa. 2012. *Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah*.
- Marlyna, Any. 2020. *Pengaruh Cyber Public Relations Terhadap Citra Produk Mineral Botsnica Riau*.
- Mei, Rianita Elfrida Sinaga. 2022. *Strategi Inovasi Pengelolaan Sampah Berbasis Masyarakat "Kamu BTS (Kader Muda Bergerak Tuk Sampah)" Di Kelurahan Hargobinangun Pakem Sleman Yogyakarta*.
- Meirianti, Arwinda Rossy. 2018. *Efektivitas Cyber Public Relations Pada Media Sosial Instagram Satpol Pp Kota Surabaya*.
- Mutiara, Cendekia Sandyakala. 2020. *Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan*.
- Nughroho, Yuwono Mangudi. 2016. *Stigma Negatif Berpengaruh Terhadap Stress Kerja Pns Di Pemerintah Kota Salatiga*.
- Puspa Ayudia, Anyelir, and Siti Sri Wulandari. 2021. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo Abstrak*.
- Ridwan, A. 2023. *Pengelolaan Kegiatan Cyber Public Relations Melalui Website Polda Jawa Barat*.
- Rizal, Fahmi Muhammad, Program Studi, Ilmu Komunikasi, and Ilmu Sosial. 2019. *Pola Komunikasi Humas PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta Dalam Membangun Citra*.
- Rizki Mulia, Tiara, Suheri Harahap, and Anang Anas Azhar. 2022. *Strategi Komunikasi Humas Lembaga Keswadayaan Masyarakat (LKM) Berkah Dalam Meningkatkan Citra Di Kelurahan Kedai Ledang Kecamatan Kisaran Timur Kabupaten Asahan*. SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan 1(11):2517–28. doi: 10.54443/sibatik.v1i11.378.
- Rizqa, Atina. 2016. *Strategi Guru Pendidikan Agama Islam (PAI) Dalam Membina Akhlakul Karimah Siswa SMK Sore Tulungagung*.

- Salindri, Benedecta, Dianingtyas Ninik, and Sri Rejeki. 2014. *Pengaruh Kualitas Informasi Website Terhadap Citra Pemerintah Kabupaten Wonogiri*.
- Saragih, Andra Briand. 2017. *Upaya Public Relations PT PADASA Enam Utama Kabun Dalam Mempertahankan Citra Positif Perusahaan*.
- Utama, Alif Dio. 2019. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang*.
- Utami, Putri Novia. 2018. *Penggalangan Dana Online Dalam Mengembangkan Civic Engagement Untuk Memupuk Sikap Prososial (Studi Deskriptif Pada Masyarakat Kota Bandung Dalam Proyek Sosial Di Kitabisa.Com)*.
- Wahyudi, Eko. 2023. *Model-Model Hubungan Masyarakat Di Lembaga Pendidikan Islam*. Vol. 1.
- Wibowo. 2010. *Public Relation Sebagai Strategi Komunikasi Dakwah*.

LAMPIRAN I

Pedoman Wawancara

Hari/Tanggal : Jumat / 21 Juni 2024
Jam : 10.30 pagi
Profil Informan : Lurah
Nama : Yudi Hendra Permana
Usia : 33 tahun

A. Mendefinisikan Problem PR (Analisis Situasi)

1. Saya lihat dari banyak akun Instagram kelurahan, akun kunciran indah termasuk yang sangat aktif. Boleh diceritakan pak apa motivasi/latar belakang membuat akun Instagram Kelurahan Kunciran Indah?
2. Inisiatif siapa? Apakah mandat dari atasan atau inisiatif kelurahan sendiri?
3. Selain Instagram saluran apa yang dipakai untuk berkomunikasi dengan masyarakat?
4. Siapa yang bertanggung jawab dalam mengelola akun akun tersebut?
5. Apakah pengelola akun tersebut diberikan pelatihan atau semacamnya?
6. Sejak kapan akun Instagram Kelurahan Kunciran Indah berlangsung?

B. Perencanaan dan Pemrograman (Strategi)

7. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan Akun Instagram yang berlangsung di Kelurahan Kunciran Indah?
8. Apakah ada jadwal khusus untuk melakukan pengunggahan konten? Bagaimana skema penjadwalan tersebut?
9. Apa saja hambatan dan kendala yang dialami dalam mengelola akun tersebut ?
10. Apakah ada anggaran khusus yang diperuntukan Kelurahan Kunciran Indah untuk akun Instagram ? Berapa estimasi biaya yang diperuntukan untuk kegiatan tersebut?

C. Mengambil Tindakan Dan Berkomunikasi (Implementasi)

11. Apa saja jenis informasi yang ditampilkan pada konten di media sosial Instagram Kelurahan Kunciran Indah?

12. Apakah Kelurahan Kunciran Indah melakukan interaksi dua arah melalui sosial media Instagram?

13. Bagaimana format khusus yang ditampilkan pada postingan di Instagram Kelurahan Kunciran Indah? Seperti penggunaan logo dan warna instansi dalam setiap unggahan? (misal ada template framenya)

14. Apabila terjadi komplain melalui media sosial milik Kelurahan Kunciran Indah, langkah apa yang dilakukan untuk menanggapi hal tersebut? (apakah ada SOP dalam menjawab pertanyaan?)

D. Mengevaluasi Program (Evaluasi)

14. Setelah membuat akun> memposting informasi, pernah tidak melakukan evaluasi?

15. Kalau pernah melakukannya, bagaimana teknik evaluasinya?

16. Bagaimana sistem pelaporan hasil kegiatan hingga evaluasi di akun Instagram Kelurahan Kunciran Indah?

17. Setelah mendapatkan hasil evaluasi, langkah-langkah selanjutnya apa?

LAMPIRAN II

Transkrip Wawancara

Hari/Tanggal : Jumat / 21 Juni 2024
Jam : 10.30 pagi
Profil Informan : Lurah
Nama : Yudi Hendra Permana
Usia : 33 tahun

A. Mendefinisikan Problem PR (Analisis Situasi)

1. Saya lihat dari banyak akun Instagram kelurahan, akun kunciran indah termasuk yang sangat aktif. Boleh diceritakan pak apa motivasi/latar belakang membuat akun Instagram Kelurahan Kunciran Indah?

Hm yang pertama kita menggunakan Instagram itu kan mengikuti perkembangan zaman ya karena media sosial itu sekarang ini istilahnya lebih banyak orang mengakses media sosial daripada TV. Terus yang kedua itu masyarakat kan perlu tau nih ada program apa aja, Informasi apa aja dari pemerintah nah gimana caranya supaya sampe ke masyarakat? Ya kita pakai lah Instagram buat menyampaikan informasi.

2. Inisiatif siapa? Apakah mandat dari atasan atau inisiatif kelurahan sendiri

Emm inisiatif saya sendiri, engga ada mandat dari PemKot sih.

3. Selain Instagram saluran apa yang dipakai untuk berkomunikasi dengan masyarakat?

Selain instagram ya, kita ada TikTok terus Youtube sama Whatsapp. Kalo lebih efektif sih lebih efektif lewat WA ya soalnya bisa langsung ngerespon apa yang saya sampaikan lewat status.

4. Siapa yang bertanggung jawab dalam mengelola akun akun tersebut?

Saya sendiri. Semuanya saya yang kelola, saya yang post terus kalo ada DM yang masuk juga saya yang bales.

5. Apakah pengelola akun tersebut diberikan pelatihan atau semacamnya?

Gaada. Engga ada pelatihan khusus ya orang saya sendiri yang mainin Ignya.

6. Sejak kapan akun Instagram Kelurahan Kunciran Indah berlangsung?

Jauh sebelum saya kesini memang sudah ada Instagram.. saya gunakan media Instagram itu sebagai media penyebarluasan informasi.. akhirnya saya ambil alih karena kan keterbatasan.. keterbatasan sumber daya manusia Kelurahan itu tadi.. Akhirnya saya yang mengambil alih begitu.

B. Perencanaan dan Pemrograman (Strategi)

7. Bagaimana langkah-langkah pengelolaan Akun Instagram yang berlangsung di Kelurahan Kunciran Indah?

Ya paling kalau sifatnya mau menunjukkan kegiatan yang sedang berlangsung.. pertama saya dokumentasi.. Saya foto atau videoin abis itu saya edit kalo udah baru saya upload di Instagram.. Kalau sifatnya posting informasi.. kayak informasi dari pemkot ya saya tinggal repost aja, nanti di captionnya saya cantumin dah darimana infonya.

8. Apakah ada jadwal khusus untuk melakukan pengunggahan konten? Bagaimana skema penjadwalan tersebut?

Engga ada.. engga ada jadwal harus setiap hari apa, jam berapa atau kapan postingan yang pengen saya post.. kembali lagi tadi saya bilang karena dari pemkotnya juga tidak mewajibkan lalu ini juga inisiatif saya sendiri, paling ya saya posting itu kalo saya lagi senggang atau kerjaan saya udah selesai.. misalnya saya lagi sibuk banget ya itu paling sore baru saya post.

9. Apa saja hambatan dan kendala yang dialami dalam mengelola akun tersebut ?

Sampai saat ini sih mau yang dateng ke kelurahan... sama yang di instagram belum ada komplain yang masuk ya.. yang ada hanya pertanyaan-pertanyaan terkait postingan.. kalo menjawab pertanyaan juga tidak ada SOP harus begini-begini gitu ya neng.. yang penting sopan aja kata-katanya yang baik

10. Apakah ada anggaran khusus yang diperuntukan Kelurahan Kunciran Indah untuk akun Instagram ? Berapa estimasi biaya yang diperuntukan untuk kegiatan tersebut?

Engga ada. Gaada anggaran khusus sih buat Instagram.

C. Mengambil Tindakan Dan Berkomunikasi (Implementasi)

11. Apa saja jenis informasi yang ditampilkan pada konten di media sosial Instagram Kelurahan Kunciran Indah?

Ya paling saya postingnya informasi kayak kapan jadwal posyandu terus posbindu sama kalo ada pengumuman dari PemKot ya saya sher.

12. Apakah Kelurahan Kunciran Indah melakukan interaksi dua arah melalui sosial media Instagram?

Kalo di kolom komentar mah emang jarang, ga ada yang komen tapi kalo di DM banyak, contohnya kayak dia nih DM nanyain bisa ga ketemu sama saya, Assalamualaikum min hari ini Lurahnya ada ga ya ? saya jawab Waalaikumsalam kak silahkan datang ke Kelurahan dan bertemu langsung dengan beliau.

13. Bagaimana format khusus yang ditampilkan pada postingan di Instagram Kelurahan Kunciran Indah? Seperti penggunaan logo dan warna instansi dalam setiap unggahan? (misal ada template framenya)

Engga ada.. ga ada format khusus apa template yang saya bikin buat saya post di ig.. ya paling saya ngetag akun pemkot kalo postingan saya itu saya ambil dari instagram pemerintah

14. Apabila terjadi komplain melalui media sosial milik Kelurahan Kunciran Indah, langkah apa yang dilakukan untuk menanggapi hal tersebut? apakah ada SOP dalam menjawab pertanyaan tersebut?

Kalo ngejawab pertanyaan mah tidak ada SOP sih harus begini-begini gitu ya neng.. yang penting sopan aja kata-katanya yang baik gitu.

D. Mengevaluasi Program (Evaluasi)

14. Setelah membuat akun> memposting informasi, pernah tidak melakukan evaluasi?

Untuk evaluasi ya engga ada ya neng.. engga ada evaluasi terkait apa yang saya lakukan di instagram.. orang kan biasanya main ig ada tujuan tertentu ya misalnya nambah followers apa pengen jadi terkenal gitu ya kalo saya mah engga.. pyur buat posting informasi aja.

15. Kalau pernah melakukannya, bagaimana teknik evaluasinya?

Gaada.

16. Bagaimana sistem pelaporan hasil kegiatan hingga evaluasi di akun Instagram Kelurahan Kunciran Indah?

Gaada.

17. Setelah mendapatkan hasil evaluasi, langkah-langkah selanjutnya apa?

Gaada.

LAMPIRAN III

Profile Informan



Nama : Yudi Hendra Permana

Jabatan : Lurah Kunciran Indah

LAMPIRAN IV

Dokumentasi



LAMPIRAN V

Riwayat Hidup Peneliti



Nama	: Tira Widuri
Tanggal Lahir	: Tangerang, 11 Juni 1997
Email	: Muhaji.tira@gmail.com
No. Telp	: 0859-4544-2681

Tira Widuri merupakan anak ketiga dari 4 bersaudara, yang memiliki riwayat pendidikan lulus SDN Pakujaya 2 pada tahun 2010, lulus Mts Al Islamiyah Kota Tangerang pada tahun 2013, dan lulus SMAN 9 Tangerang pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2024 merupakan lulusan sarjana Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Public Relations di Universitas Muhammadiyah Tangerang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah
Tangerang

Nama : Tira Widuri

NIM : 2070201009

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan
Muhammadiyah Tangerang Skripsi saya yang berjudul:

**PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA INFORMASI
KELURAHAN KUNCIRAN INDAH KOTA TANGERANG**
(Studi deskriptif kualitatif pada akun @kunciran_indah_official)

Bahwa karya tersebut dapat diterbitkan dalam bentuk artikel jurnal baik di
lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Tangerang maupun di Lembaga penerbit lainnya. Saya bersedia mengikuti
ketentuan seperti yang terlampir dalam surat pernyataan publikasi ini. Surat
pernyataan ini dibuat berdasarkan SK Dekan Fisip Nomor: 002/KEP.3.AU/FISIP/
X/2018 tentang Naskah Skripsi yang akan dipublikasikan secara internal maupun
eksternal dalam jurnal.

Demikian surat pernyataan publikasi ini saya buat tanpa ada paksaan dan tekanan
dari pihak manapun, semata-mata demi mendorong minat penelitian dilingkungan
internal Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Tangerang, 27 Agustus 2024

Dosen Pembimbing



Umar Farisal, M.I.KOM
Dosen Pembimbing

Yang menyatakan



Tira Widuri