

**STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI
MEDIA INFORMASI PUBLIK OLEH HUMAS PEMDA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TENTANG
ISU COVID-19 PADA MASA PANDEMI
TAHUN 2021**

Skripsi

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

Crystal Ivy Mindo

20180530203

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Crystal Ivy Mindo

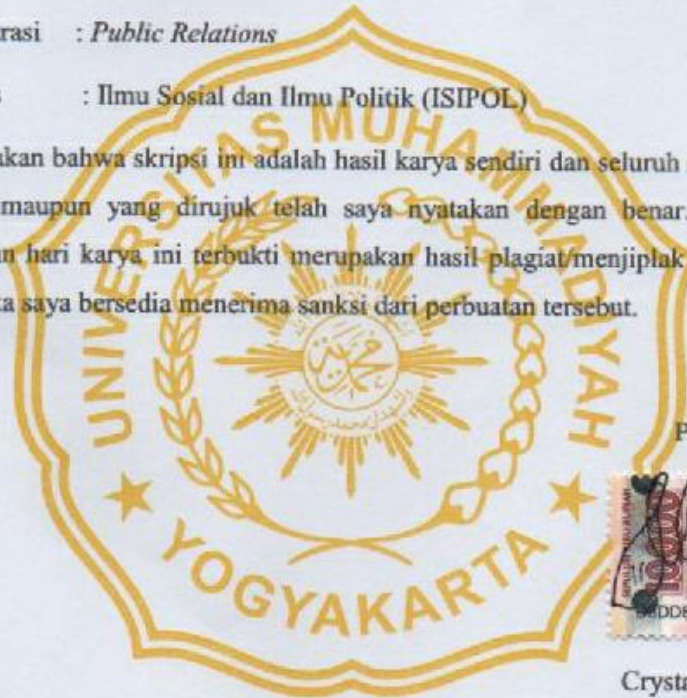
NIM : 20180530203

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari karya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.



Penulis



Crystal Ivy Mindo

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka pasti azab-Ku sangat berat.”

(QS. Ibrahim 14: Ayat 7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, dan kemudahan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memudahkan dan memberikan jalan dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Kedua orang tua saya, Papa Rufo Mangao Mindo dan Mama Amik Wardani yang selama ini telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Bude, Pakdhe, Nenek, dan Adik saya, yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik
4. Keluarga besar, saudara, serta rekan-rekan seperjuangan saya yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung dalam segala hal sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Sahabat saya Riris dan Fasya, yang selama ini telah membantu memberikan saran dan masukan, serta selalu memberikan *support* bagi saya dalam mengerjakan skripsi
6. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2018, semoga kita bisa bertemu lagi suatu hari nanti dan sukses bersama-sama
7. Almamater saya, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menjadi tempat saya untuk memperoleh ilmu di program studi Ilmu Komunikasi
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, teman-teman, ibu dosen pembimbing saya, dan semua orang yang menanyakan kapan saya wisuda. Terima kasih banyak!!
9. *Last but not least, i wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than i receive. I wanna thank me for trying to do more rights than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, wr. wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberi petunjuk dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Pengelolaan Media Sosial sebagai Media Informasi Publik oleh Humas Pemda DIY tentang Isu Covid-19 pada Masa Pandemi Tahun 2021”**. Skripsi ini disusun sebagai bentuk tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bimbingan, arahan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh jenjang Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- 2) Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini
- 3) Dr. Fajar Junaedi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
- 4) Dr. Tri Hastuti Nur Rochimah, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan ilmunya untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini
- 5) Dr. Adhiyanti Nurjanah, S.Sos., M.Si dan Nur Sofyan, S. I.Kom., M.I.Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan
- 6) Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- 7) Seluruh staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- 8) Kepala Biro Umum, Humas dan Protokol Setda DIY yang telah memberi izin penulis untuk mengambil data penelitian di Bidang Humas Pemda DIY
- 9) Bapak Ditya Nanaryo Aji, S.H., M.Ec.Dev selaku Kepala Bidang Humas Pemda DIY, dan staf Humas Pemda DIY yang telah memberi izin penulis untuk mengambil data penelitian di Bidang Humas Pemda DIY
- 10) Sahabat saya, Riris dan Fasya yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan selama ini

- 11) Rekan seperjuangan saya semasa perkuliahan Tudy, Shania, Nurul, dan Zulfikar yang selalu memotivasi, menyemangati, dan mendukung dalam segala hal
- 12) Teman-teman Ilmu Komunikasi 2018 yang selama ini selalu bersama dalam suka duka selama perkuliahan
- 13) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung

Teriring doa semoga bantuan dan amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat di bidang pendidikan dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 10 Desember 2022

Penulis



Crystal Ivy Mindo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
E. Kerangka Teori.....	10
1. Peran Humas Pemerintah dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik	10
2. Media Komunikasi Pemerintah	12
3. Pengelolaan Media Sosial di Instansi Pemerintah.....	14
4. <i>The New Public Service</i> (NPS).....	21
5. Informasi Publik Humas.....	23
6. Strategi Pengelolaan Humas.....	25
F. Metode Penelitian.....	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Lokasi Penelitian	28
3. Teknik Pengumpulan Data	28
4. Teknik Pengambilan Informan	29
5. Teknik Analisis Data	30
6. Uji Validitas Data.....	31
G. Sistematika Penulisan	32
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	33

A.	Sejarah dan Perkembangan Bagian Humas Pemda DIY.....	33
B.	Peranan dan Fungsi Humas Pemerintah.....	35
C.	Tugas Pokok dan Fungsi Biro Umum, Humas, dan Protokol DIY.....	36
D.	Struktur Organisasi Biro Umum, Humas, dan Protokol DIY	37
E.	Tugas dan Fungsi Bidang Humas Pemda DIY	37
F.	Deskripsi Tugas dan Jabatan Bidang Humas Pemda DIY	39
BAB III	SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	44
A.	SAJIAN DATA.....	44
1.	Perencanaan Strategi Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY Tahun 2021	44
2.	Implementasi Strategi Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY Tahun 2021	66
3.	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Strategi Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY Tahun 2021	82
4.	Hambatan dan Tantangan dalam Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY	86
B.	PEMBAHASAN	87
1.	Perencanaan Strategi Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY Tahun 2021	87
2.	Implementasi Strategi Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY Tahun 2021	96
3.	<i>Monitoring</i> dan Evaluasi Strategi Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY Tahun 2021	105
4.	Hambatan dan Tantangan dalam Pengelolaan Media Sosial Humas Pemda DIY	107
BAB IV	PENUTUP	109
A.	KESIMPULAN	109
B.	SARAN	111
DAFTAR	PUSTAKA	112
LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Karakteristik Media Sosial yang Dipilih	62
Tabel 3.2	Data Unggahan Konten tentang Informasi Covid-19 dari Instagram Resmi Humas Pemda DIY @humasjogja Tahun 2021	73
Tabel 3.3	Data Unggahan Konten tentang Informasi Covid-19 dari Twitter Resmi Humas Pemda DIY @humas_jogja Tahun 2021	77
Tabel 3.4	Data Unggahan Konten tentang Informasi Covid-19 dari Facebook Resmi Humas Pemda DIY @Humas Pemda DIY Tahun 2021	79
Tabel 3.5	Data Unggahan Konten tentang Informasi Covid-19 dari Youtube Resmi Humas Pemda DIY @Humas Jogja Tahun 2021	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Instagram Humas Pemda DIY	8
Gambar 2.1	Struktur Organisasi UHP Setda DIY	37
Gambar 3.1	Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Tugas dan Fungsi	46
Gambar 3.2	Tabel Matriks Pemetaan SWOT Biro Umum Humas dan Protokol Setda DIY	47
Gambar 3.3	Rumusan, Sasaran, dan Indikator Sasaran Biro Umum Humas dan Protokol Setda DIY	50
Gambar 3.4	Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Kebijakan Biro Umum Humas dan Protokol Setda DIY	51
Gambar 3.5	Rancangan Program dan Kegiatan serta Pendanaan Humas Pemda DIY	52
Gambar 3.6	Rancangan Program dan Kegiatan serta Pendanaan Humas Pemda DIY	53
Gambar 3.7	Rancangan Program dan Kegiatan serta Pendanaan Humas Pemda	54
Gambar 3.8	Instagram Resmi Humas Pemda DIY @humasjogja	64
Gambar 3.9	Twitter Resmi Humas Pemda DIY @humas_jogja.....	65
Gambar 3.10	Facebook Resmi Humas Pemda DIY @Humas Pemda DIY...	65
Gambar 3.11	Youtube Resmi Humas Pemda DIY @Humas Pemda DIY.....	66
Gambar 3.12	Twitter Resmi Humas Pemda DIY @humas_jogja.....	67
Gambar 3.13	Facebook Resmi Humas Pemda DIY @Humas Pemda DIY...	68
Gambar 3.14	Konten dari Instagram Resmi Humas Pemda DIY @humasjogja	74
Gambar 3.15	Konten dari Twitter Resmi Humas Pemda DIY @humas_jogja	78
Gambar 3.16	Konten dari Facebook Resmi Humas Pemda DIY @Humas Pemda DIY	80
Gambar 3.17	Konten dari Youtube Resmi Humas Pemda DIY @Humas Jogja	82
Gambar 3.18	Dokumentasi Engagement (Page and Profile Visits) Media Sosial Facebook dan Instagram Humas Pemda DIY Tahun 2021	83
Gambar 3.19	Dokumentasi Engagement (Facebook Page and Instagram Reach) Media Sosial Facebook dan Instagram Humas Pemda DIY Tahun 2021	84
Gambar 3.20	Dokumentasi Engagement Media Sosial Twitter Humas Pemda DIY Tahun 2021	85
Gambar 3.21	Dokumentasi Engagement Media Sosial Twitter Humas Pemda DIY Tahun 2021	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Interview Guide Kepala Bidang Humas Pemda DIY.....	117
Lampiran 2	Interview Guide Staf Bagian Humas Pemda DIY	119
Lampiran 3	Interview Guide Masyarakat Umum Pengikut Media Sosial Humas Pemda DIY	121
Lampiran 4	Transkrip Wawancara 1.....	123
Lampiran 5	Transkrip Wawancara 2.....	132
Lampiran 6	Transkrip Wawancara 3.....	136
Lampiran 7	Transkrip Wawancara 4.....	139
Lampiran 8	Transkrip Wawancara 5.....	142
Lampiran 9	Surat Keputusan Kepala Biro Umum Humas dan Protokol Setda DIY Nomor 050/03033 tentang perubahan Rencana Strategis Biro Umum Humas dan Protokol Setda DIY Tahun 2017-2022.....	146
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian	148
Lampiran 11	Surat Balasan Izin Penelitian.....	149
Lampiran 12	Dokumentasi Wawancara.....	151
Lampiran 13	Dokumentasi Wawancara.....	151
Lampiran 14	Dokumentasi Wawancara.....	152
Lampiran 15	Dokumentasi Wawancara.....	152
Lampiran 16	Dokumentasi Wawancara.....	153