

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA SELATAN
PADA INSTAGRAM @disperkim.sumsel**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Penyiaran (*Broadcasting*)



Oleh

SYIFA AINI RIZKI LUBIS

07031181924019

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN PADA INSTAGRAM
@disperkim.sumsel**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi**

Oleh

**SYIFA AINI RIZKI LUBIS
07031181924019**

Pembimbing I

**Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001**


14 Juli 2025

Pembimbing II

**Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010**


12 Juli 2025

**Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**



**Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN PADA INSTAGRAM
@disperkim.sumsel

SKRIPSI
Oleh

SYIFA AINI RIZKI LUBIS
07031181924019

Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 28 Juli 2023
Dan dinyatakan telah memnuhi syarat

KOMISI PENGUJI

Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001
Ketua Penguji



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010
Sekretaris Penguji



Eko Pebryan Jaya, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198902202022031006
Penguji



Ryan Adam, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 198709072022031002
Penguji



Mengetahui,


Dekan FISIP UNSRI,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196504271989031003

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syifa Aini Rizki Lubis
NIM : 07031181924019
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 11 Juli 2002
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengelolaan Media Sosial
Dinas Perumahan Dan Kawasan
Permukiman Provinsi Sumatera Selatan
Pada Instagram @disperkim.Sumsel

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ke tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini

Indralaya,
Yang membuat Pernyataan,



SYIFA AINI RIZKI LUBIS.....
NIM. 07031181924019.....

MOTTO

“Dan kami tidak akan menunda, kecuali sampai waktu yang sudah ditentukan”

(QS. Hud 11:104)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Abdul Faisal Lubis dan Ibu Siti Aisyah Nasution
2. Ketiga saudaraku, Muhammad Khuwailid Lubis, Fani Tiara Rahmania Lubis, Muhammda Mirzha Uqhail Lubis
3. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Almamaterku Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengelolaan Media Sosial Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan pada Instagram @disperkim.sumsel”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Instagram di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan dalam mengunggah setiap konten informasi mereka. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan data yang bersumber dari wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah proses pengelolaan media sosial menurut Regina Luttrell yaitu *research, objectives, strategy, tactics, implementation, report and evaluation* atau disebut dengan konsep ROSTIR. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa riset primer menggunakan observasi dan wawancara, riset sekunder dengan menganalisis data, serta analisis SWOT pada media sosial Instagram. Tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dan diwaktukan. Strategi yang digunakan menetapkan Instagram sebagai saluran spesifik dan menggunakan pesan kunci. Taktik yang dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak di luar dari Disperkim dan mengandalkan keterlibatan khalayak kemudian pada implementasi menyusun informasi yang akan diunggah sesuai dengan kesepakatan dari tim selanjutnya pada laporan dan evaluasi mengawasi unggahan dan mengevaluasi hasil unggahan tersebut. Tim pengelola media sosial Instagram ini melaksanakan konsep ROSTIR meskipun terdapat kekurangan tetapi pengunggahan informasi pada Instagram ini rutin dalam pengunggahannya. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Pengelolaan Media Sosial Disperkim Sumsel yang dikelola oleh UPTD PIP2B Disperkim telah melaksanakan konsep pengelolaan media sosial sehingga fungsi dan tujuan dari media sosial Instagram ini telah tercapai dan berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Disperkim, Pengelolaan, Media Sosial, dan Instagram.

Pembimbing I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Pembimbing II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

Indralaya, 16 Juli 2023

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Swijaya**



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This research is entitled "Management of Social Media Office of Housing and Settlement Areas of South Sumatra Province on Instagram @disperkim.sumsel". This study aims to find out how Instagram social media is managed at the Housing and Settlement Area Office of South Sumatra Province in uploading their information content. This type of research is descriptive research using a qualitative approach with data sourced from in-depth interviews, observation, and documentation. The theory used in this research is the process of managing social media according to Regina Luttrell, namely research, objectives, strategy, tactics, implementation, report and evaluation or known as the ROSTIR concept. The results of this study indicate that primary research uses observation and interviews, secondary research uses data analysis, and SWOT analysis on Instagram social media. The goals set are achievable and timed. The strategy used defines Instagram as a specific channel and uses key messages. The tactic is carried out by working with parties outside of Disperkim and relying on audience involvement then in the implementation of compiling information to be uploaded in accordance with the agreement of the team then in reports and evaluations supervising uploads and evaluating the results of these uploads. The Instagram social media management team implements the ROSTIR concept even though there are deficiencies, but uploading information on Instagram is routine in uploading. Based on the research, it can be concluded that the South Sumatra Disperkim Social Media Management which is managed by UPTD PIP2B Disperkim has implemented the concept of social media management so that the functions and objectives of Instagram social media have been achieved and are running well.

Keywords: *Disperkim, Management, Social Media, and Instagram.*

Advisor I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Advisor II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

Indralaya, 16 July 2023

**Head of Department Communication Science
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University**



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang berlimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi berjudul “Pengelolaan Media Sosial Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan pada Instagram @disperkim.sumsel”. ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi. Dalam penyusunan Skripsi ini, tentu peneliti tidak terlepas dari bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu:

1. Bapak Prof. Ir. H. Anis Saggaff, MSEC. selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
4. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
5. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing utama yang selalu memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis menyusun skripsi.
6. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., MA. Selaku Dosen Pembimbing Pembantu Skripsi.
7. Ibu Rindang Senja Andarini, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan, masukan dan motivasi kepada penulis.

8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi dan seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan strata satu.
9. Mba Elvira Humairah selaku admin jurusan ilmu komunikasi yang siap sedia selalu direpotkan dengan urusan perkuliahan dari awal masuk kuliah hingga sekarang, bersedia selalu menjawab pertanyaan dan membantu dalam segala hal terima kasih banyak mbak Vira.
10. Bapak Ir, Hendrian, MT. (Alm) selaku Sekretaris Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera yang telah meluangkan waktu dan pendapatnya dalam membantu penyusunan Skripsi ini.
11. Bapak Ir.Ridwan MM. selaku Kepala Bidang UPTD Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan (PIP2B) dan Jasa Konstruksi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.
12. Bapak Achmad Fachron Walidaya, S.St. selaku Tim Media Bidang UPTD Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan (PIP2B) dan Jasa Konstruksi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumsel.
13. Bapak Gladesta Alnanda, SE. selaku Tim Media Bidang UPTD Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan (PIP2B) dan Jasa Konstruksi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumsel.
14. Bapak Bimo, Bambang, dan Mbak Lia selaku Informan Pendukung yang telah membantu memberikan pendapatnya dalam penyusunan Skripsi ini.
15. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua dan saudara-saudari ku yang sangat aku cintai yang senantiasa memberikan semangat, doa, serafim

dukungan materil lainnya, hingga menuju titik ini Ayah Abdul Faisal Lubis, Mama Siti Aisyah Nasution, adik laki-laki ku walid dan mirza, dan adik perempuan ku Fani.

16. Sahabat saya Lutfiah Wiji Utami, Najla Ayu Febrina Nasution, Ahmad Anwar Asif dan Alfina Siti Noor Rrozzaqun yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi untuk penyelesaian skripsi ini

17. Mbak Aqilla Regina dan Mbak Selvi Cintia yang sudah membantu dalam memberikan saran dan semangat untuk skripsi ini

18. Teman-teman kuliah seperjuangan yang sering meluangkan waktunya untuk ku dan juga membantu perskripsian ini Salwa, Amal, Putri, Nopal, Umami, Thoriq, Aisyah, Dini, Andri, Mora, Deni, Maya, Zura, Cahaya, dan Khoik.

19. Teman- teman Ilmu Komunikasi Kelas C Angkatan 2019 Indralaya

Susunan proposal skripsi ini sudah dibuah dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih banyak kekurangan Oleh karena itu, jika ada kritik atau saran apa pun yang sifatnya membangun bagi penulis, dengan senang hati akan penulis terima.

Indralaya, 19 Juli 2023



Syifa Aini Rizki Lubis
NIM. 07031181924019

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i>..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR BAGAN..... | vix |
| DAFTAR GRAFIK | xx |
| DAFTAR DIAGRAM | xxi |
| DAFTAR SINGKATAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.4.1 Manfaat Praktis | 13 |
| 1.4.2 Manfaat Teoritis | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.1 | Landasan Teori | 14 |
| 2.2 | Pengelolaan | 14 |
| 2.3 | New Media | 15 |
| 2.4 | Media Sosial | 17 |
| 2.4.1 | Karakteristik Media Sosial..... | 19 |
| 2.4.2 | Instagram..... | 21 |
| 2.5 | Media Sosial dalam Lembaga Pemerintahan | 23 |
| 2.6 | Beberapa Teori Pengelolaan Media Sosial..... | 26 |
| 2.7 | Teori Pengelolaan Media Sosial Yang Digunakan..... | 28 |
| 2.8 | Kerangka Teori..... | 28 |
| 2.9 | Kerangka Pemikiran | 31 |
| 2.10 | Penelitian Terdahulu..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 38 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 38 |
| 3.2 | Definisi Konsep..... | 38 |
| 3.3 | Fokus Penelitian | 39 |
| 3.4 | Unit Analisis dan Unit Observasi..... | 45 |
| 3.4.1 | Unit Analisis | 45 |
| 3.4.2 | Unit Observasi..... | 45 |
| 3.5 | Teknik Penentuan Informan | 45 |
| 3.6 | Data dan Sumber Data..... | 47 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 3.6.1 | Data | 47 |
| 3.6.2 | Sumber Data..... | 47 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| 3.8 | Teknik Keabsahan Data..... | 50 |
| 3.9 | Teknik Analisis Data | 51 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI..... | | 54 |
| 4.1 | Sejarah Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan | 54 |
| 4.2 | Profil dan Logo Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan | 55 |
| 4.2.1 | Profil Dinas | 55 |
| 4.2.2 | Logo Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman | 56 |
| 4.3 | Visi dan Misi | 57 |
| 4.3.1 | Visi..... | 57 |
| 4.3.2 | Misi | 57 |
| 4.4 | Struktur Organisasi..... | 59 |
| 4.5 | Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan (PIP2B) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman | 59 |
| 4.6 | Profil Instagram Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman..... | 63 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | | 65 |

| | | |
|---|---|------------|
| 5.1 | Analisis Pengelolaan Media Sosial Disperkim Sumsel pada Instagram | |
| | @disperkim.sumsel | 67 |
| 5.1.1 | Riset (<i>research</i>) | 69 |
| 5.1.2 | Tujuan (<i>objectives</i>)..... | 101 |
| 5.1.3 | Strategi (<i>strategy</i>)..... | 116 |
| 5.1.4 | Taktik (<i>tactics</i>) | 127 |
| 5.1.5 | Implementasi (<i>implementation</i>) | 136 |
| 5.1.6 | Laporan dan Evaluasi (<i>report and evaluation</i>) | 147 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 160 |
| 6.1 | Kesimpulan..... | 160 |
| 6.2 | Saran | 161 |
| 6.2.1 | Saran Akademis | 161 |
| 6.2.2 | Saran Praktis | 162 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 163 |
| LAMPIRAN..... | | 167 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Data Rumah Provinsi Sumatera Selatan | 6 |
| Tabel 1.2 Instagram Dinas-Dinas di Provinsi Sumatera Selatan dan Jumlah <i>Followers</i> | 8 |
| Tabel 1.3 Data Pegawai Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan dan Jasa Konstruksi | 11 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 32 |
| Tabel 3.1 Fokus Penelitian..... | 40 |
| Tabel 5.1 Temuan Indikator Riset Primer..... | 75 |
| Tabel 5.2 Status Kepemilikan Rumah/Bangunan Tempat Tinggal <i>(Backlog)</i> | 76 |
| Tabel 5.3 Temuan Indikator Riset Sekunder..... | 80 |
| Tabel 5.4 SDM Pengelola Media Sosial Instagram Disperkim Sumsel..... | 82 |
| Tabel 5.5 SDM Serangkai Sebagai pengelola Media Sosial Instagram Disperkim Sumsel | 82 |
| Tabel 5.6 Anggaran Dana Sarana Dan Prasarana | 88 |
| Tabel 5.7 <i>Strengths and Weakness</i> Pengelolaan Media Sosial Instagram Disperkim..... | 93 |
| Tabel 5.8 <i>Opportunities and Threats</i> Pengelola Media Sosial Instagram Disperkim | 98 |
| Tabel 5.9 Temuan Indikator Analisis SWOT | 99 |
| Tabel 5.10 Tabel Unggahan Juni 2023 | 103 |
| Tabel.5.11 Temuan Indikator Tujuan Spesifik | 106 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 5.12 Temuan Indikator Tujuan yang dapat Diukur..... | 110 |
| Tabel 5.13 Temuan Indikator Tujuan yang Dapat Dicapai..... | 112 |
| Tabel 5.14 Temuan Indikator Tujuan Relevan | 114 |
| Tabel 5.15 Temuan Indikator Tujuan yang Diwaktukan | 115 |
| Tabel 5.16 Media Sosial Disperkim dan Jumlah Pengikut | 117 |
| Tabel 5.17 Temuan Indikator Saluran Spesifik..... | 124 |
| Tabel 5.18 Temuan Indikator Pesan Kunci..... | 127 |
| Tabel 5.19 Temuan Indikator Kerja sama..... | 135 |
| Tabel 5.20 Skrip Jasa Konstruksi..... | 141 |
| Tabel 5.21 Visual Konten | 144 |
| Tabel 5.22 Temuan Indikator Penerapan | 146 |
| Tabel 5.23 Temuan Indikator Pengawasan | 150 |
| Tabel 5.24 Temuan Indikator Hasil | 155 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Instagram @disperkim.sumsel | 5 |
| Gambar 4.1 Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman..... | 55 |
| Gambar 4.2 Logo Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman | 56 |
| Gambar 4.3 Instagram @disperkim.sumsel | 63 |
| Gambar 5.1 Instagram @disperkim.sumsel | 68 |
| Gambar 5.2 Pelaksanaan Rapat Media Sosial Instagram Disperkim..... | 79 |
| Gambar 5.3 <i>Core Value ASN</i> | 90 |
| Gambar 5.4 Program Kerja Disperkim Sumsel..... | 91 |
| Gambar 5.5 Pelayanan Publik Disperkim Sumsel | 91 |
| Gambar 5.6 Fakta Proklamasi | 91 |
| Gambar 5.7 <i>Caption</i> Insagram @disperkim.sumsel | 91 |
| Gambar 5.8 Peraturan Gubernur No 66 Tahun 2016 | 95 |
| Gambar 5.9 Peraturan Jasa Konstruksi | 96 |
| Gambar 5.10 Instalasi Pengelolaan Air Limbah Kota Palembang..... | 97 |
| Gambar 5.11 Pendaftaran Lomba Hapernas | 97 |
| Gambar 5.12 Penyerahan Bantuan..... | 108 |
| Gambar 5.13 Sosialisasi Perkim | 108 |
| Gambar 5.14 Komentar Instagram Disperkim | 120 |
| Gambar 5.15 Komentar Instagram Disperkim | 120 |
| Gambar 5.16 <i>Profile</i> Instagram @disperkim.sumsel..... | 122 |
| Gambar 5.17 <i>Reels</i> Instagram @disperkim.sumsel | 122 |
| Gambar 5.18 Instagram <i>Guide</i> | 122 |
| Gambar 5.19 <i>Highlight Story</i> Instagram @disperkim.sumsel | 122 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 5.20 Kerja sama Disperkim dengan Radio Republik Indonesia... | 129 |
| Gambar 5.21 Kerja sama Disperkim dengan PAL Tv | 129 |
| Gambar 5.22 <i>Reels</i> Kegiatan Sertifikasi | 131 |
| Gambar 5.23 Pamflet Sertifikasi dan Pelatihan | 131 |
| Gambar 5.24 <i>Story</i> Ajakan Masyarakat ke <i>Stand</i> Disperkim Sumsel..... | 133 |
| Gambar 5.25 Unggahan Informasi Lomba Hapernas oleh Masyarakat | 133 |
| Gambar 5.26 Kalender Konten Instagram @disperkim.sumsel..... | 137 |
| Gambar 5.27 Konsultasi Publik Rencana Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Selatan | 143 |
| Gambar 5.28 Hari Raya Idul Adha | 143 |
| Gambar 5.29 Pelatihan Pengelola Teknis | 143 |
| Gambar 5.30 Pelatihan Disperkim | 151 |
| Gambar 5.31 Instagram @disperkim.sumsel | 153 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 2.1 Alur Pemikiran..... | 31 |
| Bagan 3.1 Model Analisis Interaktif Miles Hiberman & Saldana | 52 |
| Bagan 4.1 Struktur Organisasi | 59 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|----|
| Grafik 1.1 Konten Internet yang Sering Diakses | 3 |
| Grafik 5.1 Data <i>Backlog</i> di Provinsi Sumatera Selatan | 77 |

DAFTAR DIAGRAM

| | |
|---|---|
| Diagram 1.1 Pengguna Instagram di Indonesia Desember 2022 | 2 |
|---|---|

DAFTAR SINGKATAN

| | | |
|-----------|---|---|
| APBD | : | Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah |
| APBN | : | Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara |
| APJII | : | Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia |
| DISPERKIM | : | Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman |
| DM | : | <i>Direct Message</i> |
| HAPERNAS | : | Hari Perumahan Nasional |
| HP | : | <i>Handphone</i> |
| HUMAS | : | Hubungan Masyarakat |
| IG | : | Instagram |
| JAKON | : | Jasa Konstruksi |
| KANWIL | : | Kantor Wilayah |
| MBR | : | Masyarakat Berpenghasilan Rendah |
| PAL TV | : | Palembang TV |
| PIP2B | : | Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan |
| PROV | : | Provinsi |
| PSU | : | Prasarana, Sarana dan Utilitas umum |
| PU | : | Pekerjaan Umum |
| PUPR | : | Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat |
| RENSTRA | : | Rencana Strategis |
| RLH | : | Rumah Layak Huni |
| ROSTIR | : | <i>Research, Objectives, Strategy, Tactics, Implantation, Report and Evaluation</i> |
| RRI | : | Radio Republik Indonesia |

| | | |
|--------|---|---|
| RTLH | : | Rumah Tidak Layak Huni |
| SDM | : | Sumber Daya Manusia |
| SK | : | Surat Keputusan |
| SMART | : | <i>Specific, Measurable, attainable, relevant, timely</i> |
| SOME | : | Share, Optimize, Manage, Engage |
| SUMSEL | : | Sumatera Selatan |
| TV | : | Televisi |
| UMKM | : | Usaha Mikro Kecil Menengah |
| UPTD | : | Unit Pelaksanaan Teknis Daerah |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap lembaga pemerintah mempunyai tugas untuk mengomunikasikan program masing-masing lembaga mereka yaitu, rencana, kebijakan, dan capaian kinerja kepada seluruh masyarakat menggunakan berbagai media salah satunya adalah media baru (*new media*). Hadirnya media baru (*new media*) atau teknologi internet dalam kehidupan membuat masyarakat bergantung pada media, hal ini dikarenakan mudahnya dalam mendapatkan suatu informasi yang cepat dan efisien (Putri & Rahmanto, 2021:6). Salah satu contoh penggunaan *new media* adalah media sosial.

Media sosial merupakan media di internet yang memberikan kebebasan bagi pengguna untuk berinteraksi, berbagi, menggambarkan dirinya, bekerja sama, berkomunikasi dengan pengguna lain dan membentuk suatu hubungan sosial secara virtual (Nasrullah, 2021:14). Terdapat berbagai jenis media sosial yang beredar di masyarakat dan memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Media sosial merupakan aplikasi yang paling banyak diakses di Indonesia dengan persentase sebesar 89,15 % berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode dalam periode 2021-2022. Dilaporkan oleh lembaga Survei NapoleonCat, salah satu media sosial populer di Indonesia yang digunakan adalah Instagram yang memiliki pengguna aktif mencapai 97.171.400 juta pengguna terhitung hingga Desember 2022. Dengan demikian Instagram sudah memiliki tempat tersendiri di masyarakat.

Diagram 1. 1
Konten Internet yang Sering Diakses



Sumber: apjii.or.id

Instagram identik dengan sebuah aplikasi seluler yang mempopulerkan secara massal fotografi dan mengutamakan estetika visual sebagai daya tarik *platform* ini (Leaver et al., 2020:30). Secara perlahan Instagram terus mengembangkan pilihannya dimulai dari filter baru sampai memungkinkan pengeditan manual, mengunggah foto, video, penulisan *caption* ke dalam *feed* dan hingga sekarang masih terus eksis dan menjadikan Instagram sebagai alat komunikasi virtual bagi penggunanya. Instagram tidak hanya digunakan sebagai media *entertainment* saja tetapi juga sebagai media edukasi, pemasaran, membangun citra diri, dan mendapatkan informasi terbaru. Dengan memanfaatkan media sosial Instagram, pemerintah dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan menginformasikan layanan publik, dan juga dapat bekerja sama dengan masyarakat untuk ke depannya dalam mengembangkan rancangan dari layanan publik tersebut (Hastrida, 2021:150).

Grafik 1. 1
Pengguna Instagram di Indonesia Desember 2022



Sumber: [napoleoncat.com](https://www.napoleoncat.com)

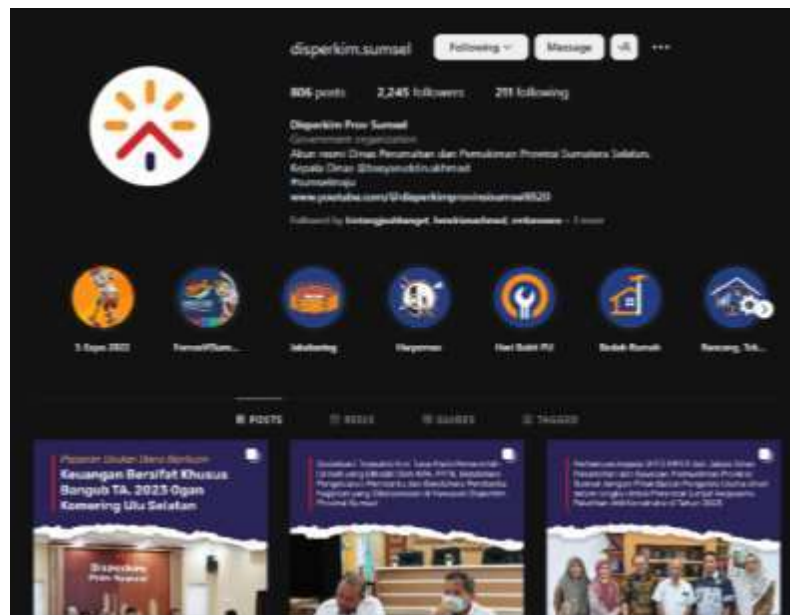
Dengan memanfaatkan media sosial Instagram, pemerintah dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan menginformasikan layanan publik, dan juga dapat bekerja sama dengan masyarakat untuk ke depannya dalam mengembangkan rancangan dari layanan publik tersebut (Hastrida, 2021:150).

Berdasarkan penjelasan berikut dimulai dari banyaknya pengguna Instagram di Indonesia, fitur-fitur yang ada di Instagram, dan manfaat penggunaan Instagram menjadi perhatian tersendiri bagi instansi pemerintahan untuk memanfaatkan Instagram sebagai media dalam membangun komunikasi harmonis kepada publik, sebagai media penyebaran informasi dan publikasi sesuai dengan kebijakan masing-masing instansi.

Salah satu instansi di Provinsi Sumatera Selatan yang menggunakan Instagram adalah Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan. Akun Instagram Disperkim Sumsel @dispekim.sumsel memiliki jumlah pengikut 2.245 dengan 806 unggahan sampai pada tanggal 13 Januari 2023. Pengelolaan itu sendiri merupakan aktivitas yang umum dilakukan oleh lembaga untuk mempublikasikan dan upaya lembaga untuk mengatur sumber yang ada di dalamnya sehingga memiliki manfaat bagi lembaga (Suprpto, 2022:1). Pengelolaan media sosial bagi instansi pemerintahan sangat penting terutama dalam membagikan suatu informasi yang nantinya akan menjadi gambaran diri bagi instansi pemerintahan oleh masyarakat yang menerima informasi tersebut (Karolina, 2022).

Termasuk pada Disperkim Sumsel yang memerlukan pengelolaan pada Instagram mereka. Pengelolaan ini diterapkan oleh Disperkim Prov. Sumsel agar informasi atau konten yang diunggah di dalamnya bermanfaat bagi pengikut akun Instagram @disperkim.sumsel jika dikelola dengan tepat. Pengelolaan media sosial ini dilakukan agar ketika menaikkan sebuah konten tidak sekadarnya saja. Misalnya banyak kasus konten di media sosial yang hanya berisi dokumentasi kegiatan dan aktivitas dari pemimpin dan tidak ada variasi dalam unggahan konten di Instagram bahkan tidak ada isi konten mengenai program atau layanan publik yang ditawarkan oleh instansi.

Gambar 1. 1
Instagram @disperkim.sumsel



Sumber: Instagram @disperkim.sumsel

Pengelolaan media sosial ini menyampaikan pemahaman jika terjadi kesalahan terhadap prosedur pengunggahan konten dan juga menjelaskan ciri khas dari konten yang diunggah dari institusi (Nasrullah, 2021:46). Dari penjelasan berikut peneliti tertarik mengangkat topik pengelolaan media sosial Instagram pada Disperkim Prov. Sumsel dengan alasan, yaitu:

1. Instagram menjadi media sosial utama dalam menyebarkan informasi perumahan dan permukiman

Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan memiliki tugas pokok yaitu memberikan informasi dan pelayanan di dalam bidang perumahan dan kawasan permukiman di sini peneliti ingin melihat bagaimana Disperkim mengemas informasi tentang program yang di kelola oleh mereka. Jika dilihat dari data yang di dapat dari Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 2.149.170

Unit Ke penghunian Rumah sampai tahun 2022 di Sumatera Selatan. Dari data ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat memerlukan informasi seputar perumahan dan kawasan permukiman dari program dan kebijakan Disperkim.

Tabel 1.1
Data Rumah Provinsi Sumatera Selatan

| No | Kabupaten/Kota | RLH (Rumah Layak Huni) | RTLH (Rumah Tidak Layak Huni) |
|----|----------------------------|------------------------|-------------------------------|
| 1 | Ogan Komering Ulu | 88.271 | 3.494 |
| 2 | Ogan Komering Ilir | 255.799 | 13.877 |
| 3 | Muara Enim | 151.510 | 7.234 |
| 4 | Lahat | 99.792 | 6.502 |
| 5 | Musi Rawas | 103.939 | 2.247 |
| 6 | Musi Banyuasin | 155.861 | 8.880 |
| 7 | Ogan Komering Ulu Selatan | 88.145 | 11.327 |
| 8 | Ogan Komering Ulu Timur | 174.192 | 3.612 |
| 9 | Ogan Ilir | 101.939 | 5166 |
| 10 | Empat Lawang | 53.845 | 6.497 |
| 11 | Pemukal Abab Pematang Ilir | 45.876 | 1.338 |

| No | Kabupaten/Kota | RLH (Rumah Layak Huni) | RTLH (Rumah Tidak Layak Huni) |
|----|------------------|------------------------|-------------------------------|
| 12 | Musi Rawas Utara | 47.494 | 2.944 |
| 13 | Palembang | 382.584 | 10.063 |
| 14 | Prabumulih | 46.611 | 1.159 |
| 15 | Pagar Alam | 33.775 | 1.971 |
| 16 | Lubuk Linggau | 56.057 | 1.616 |
| | Total | 2.081.303 | 110.076 |

Sumber: Disperkim Sumsel

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan Kepala Bidang UPTD

PIP2B Ir. Ridwan, MM. diperoleh data bahwa,

“Instagram dipilih menjadi media sosial utama karena dinilai efektif dalam mensosialisasikan dan menginformasikan pelayanan publik dari program yang ada di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan dan juga dapat menyampaikan informasi secara virtual kepada seluruh kalangan masyarakat di Sumatera Selatan tentang perumahan dan permukiman dan juga merupakan media sosial yang memiliki jumlah pengikut terbanyak dari media sosial lainnya.” (Selasa, 14 Februari 2023)

Instagram dipilih menjadi media sosial utama dalam menyebarkan informasi. Sebelum suatu informasi diunggah terdapat perencanaan pengelolaan isi konten di dalamnya dimulai dari, variasi konten, menentukan jenis dan kategori konten, membuat kalender konten, visual konten, menentukan tagar dan memanfaatkan sampul (Nasrullah, 2021:105). Dengan demikian informasi yang diunggah akan menarik perhatian dari pengikut Instagram @disperkim.sumsel dan juga bermanfaat bagi mereka.

2. Instagram @disperkim.sumsel merupakan peringkat 10 pengikut terbanyak di antara Dinas- Dinas Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan pengamatan dari 28 Dinas yang ada di Sumatera Selatan, 21 di antaranya menggunakan media sosial Instagram yang dapat dilihat pada tabel 1.2 dengan jumlah *followers* terhitung sampai Januari 2023. Instagram dinas-dinas ini berisikan informasi seputar program kebijakan, dan layanan publik dari dinas dan dokumentasi kegiatan mereka.

Disperkim Sumsel menempati peringkat ke-10 pengikut Instagram terbanyak dinas yang ada di Provinsi Sumatera Selatan dan angka tersebut akan terus bertambah ke depannya. Dapat disimpulkan informasi tentang perumahan dan permukiman akan terus dibutuhkan bagi masyarakat dan juga Instagram @disperkim.sumsel memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat yang menjadi pengikutnya.

Tabel 1. 2
Instagram Dinas- Dinas di Provinsi Sumatera Selatan
dan Jumlah *Followers*

| No | Instagram Dinas-Dinas Provinsi Sumatera Selatan | Jumlah <i>Followers</i> |
|----|---|-------------------------|
| 1 | @diskominfo_sumsel | 20,8rb |
| 2 | @disporasumsel.id | 11,9rb |
| 3 | @disbudparsumsel | 10,8rb |
| 4 | @disdik_provsumsel | 10,6rb |
| 5 | @dinkesprovsumsel | 10,4rb |
| 6 | @dishub_sumsel | 10,2rb |

| No | Instagram Dinas-Dinas Provinsi Sumatera Selatan | Jumlah Followers |
|----|---|------------------|
| 7 | @dinaspubmtr | 8.419 |
| 8 | @disketpangnak.sumsel | 6.812 |
| 9 | @diskopukmprov_sumsel | 6.554 |
| 10 | @disperkim.sumsel | 2.245 |
| 11 | @dinasperdagangansumsel | 2.229 |
| 12 | @disdukcapilprovsumsel | 1.911 |
| 13 | @dinaspmdsumsel | 1.765 |
| 14 | @dpmptsp.sumsel | 1.693 |
| 15 | @dpppasumsel | 1.636 |
| 16 | @dinaspsdaprov.sumsel | 1.504 |
| 17 | @dishutprovsumsel | 1.484 |
| 18 | @disputakaprovsumsel | 1.352 |
| 19 | @disperinsumsel | 1.304 |
| 20 | @dinaskearsipan.provsumsel | 1.293 |
| 21 | @disbun_provsumsel | 435 |

Sumber: Instagram

3. Disperkim tidak memiliki Humas dalam mengelola media sosial

Pada pengelolaan media sosial Instagram biasanya dikelola oleh Humas dari instansi tetapi berbeda dengan Disperkim yang tidak mempunyai Humas maka media sosial ini dikelola langsung oleh staf dinas yang berasal dari Bidang UPTD Pusat Informasi dan Pengembangan Permukiman dan Bangunan (PIP2B) dan Jasa Konstruksi Disperkim Sumsel. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Sekretaris Dinas Ir, Hendrian, MT. pada wawancara singkat diperoleh data bahwa

“Alasan tidak adanya Humas Disperkim Sumsel karena merupakan peraturan struktur dari Kemendagri sebagai kebijakan pusat di dinas daerah, struktur organisasi ini diatur pada PP Nomor 18 Tahun 2016 tentang struktur organisasi perangkat daerah dan juga diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2018”. (Selasa, 14 Februari 2023).

Tugas dari Humas adalah membuat perencanaan komunikasi baik itu di internal maupun eksternal, antara suatu instansi atau dengan khalayaknya dalam rangka mencapai suatu komunikasi yang efektif. Tidak adanya Humas pada Disperkim tidak menyebabkan hubungan komunikasi antara pengguna Instagram dengan instansi menjadi terhambat. Penyebaran konten di Instagram tetap berjalan dengan baik terbukti dengan rutusnya unggahan konten pada Instagram @disperkim.sumsel.

4. Sumber Daya Manusia yang mengelola media sosial tidak memiliki latar belakang akademis yang sejalan

Kepala bidang dan juga staf yang ditunjuk dalam mengelola media sosial Instagram ini tidak memiliki *background* akademis dalam bidang komunikasi maupun media sosial dan berorientasi pada jurusan teknik yang terbiasa melakukan pekerjaan langsung turun kelapangan dan pekerjaan fisik seperti bangunan dan infrastruktur lainnya yang ketika awal masuk kerja belum ada pembinaan tentang pengelolaan sosial media. Dapat dilihat dari gelar yang ada pada Kepala dan Staf yang ada pada Bidang UPTD PIP2B dan Jakon Disperkim Sumsel.

Tabel 1.3
Data Pegawai Unit Pelaksanaan Teknis Daerah
Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan
dan Jasa Konstruksi

| No | Nama | Jabatan |
|----|-----------------------------------|--|
| 1 | Ir. Ridwan, MM. | Kepala UPTD PIP2B dan Jakon |
| 2 | Budi Indah Hapsari, ST., MT. | Kepala Seksi Jasa Konstruksi UPTD PIP2B dan Jakon |
| 3 | Ravika Devi, ST., MT. | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |
| 4 | Achamad Fahron Walidaya, S.St | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |
| 5 | Gladesta Alnanda, SE | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |
| 6 | Mustika Aprilianda Utami, S.Pd | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |
| 7 | Dinda Amarasari, Amd | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |
| 8 | Dona Swatika, S.Ars | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |
| 9 | Resky Aprizi | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |
| 10 | Dhimas Denny Rizal | Staf UPTD PIP2B dan Jakon |

Sumber: Disperkim Sumsel

Pada pekerjaan dalam mengelola suatu media sosial bukanlah sederhana yang hanya sekadar setelah unggah selesai, melainkan juga perlu mengerti algoritma dan mengerti dalam membaca laporan *insight*. Tentu saja pengetahuan ini didapat dari kebijakan peningkatan pengetahuan terhadap sosial media. Meskipun begitu dalam pengelolaan media sosial ini berasal dari jurusan teknik, ekonomi, ilmu politik, dan di luar dari lingkup akademisi

komunikasi. SDM dinas ini tetap mampu mengolah konten informasi pada Instagram @disperkim.sumsel dengan menggunakan pengalaman penggunaan Instagram dan hobi mereka sendiri.

Pengelolaan Media Sosial tidak luput dari maksud dalam penggunaan media sosial, artinya suatu instansi harus memiliki tujuan dan maksud dalam penggunaannya, mempunyai akses terhadap berkas media sosial yang dapat diakses oleh pengelola media sosial, mempunyai ciri khas dan karakter sebagai pembeda dengan akun instansi lainnya. Pengelolaan media sosial terdiri dari riset, tujuan, strategi, taktik, implementasi, laporan dan evaluasi (Luttrell, 2018:126). Berdasarkan penjelasan latar belakang yang dibuat oleh peneliti, maka peneliti ingin mengangkat judul **“Pengelolaan Media Sosial Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan Pada Instagram @disperkim.sumsel”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengelolaan media sosial Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan pada Instagram @disperkim.sumsel?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah berkitut, maka penelitian ini memiliki tujuan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan media sosial Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan pada Instagram @disperkim.sumsel.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Sumatera Selatan khususnya dalam pengelolaan media sosial Instagram. Selain itu penelitian ini dapat juga dijadikan sebagai bahan analisis untuk terus berkembang.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini memiliki harapan agar bermanfaat dalam pengembangan studi ilmu komunikasi khususnya pengelolaan media sosial Instagram dan bermanfaat juga dalam pengembangan pengelolaan media sosial Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan. Serta dapat memberikan manfaat akademisi sebagai tambahan informasi dan referensi pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan melakukan penelitian dengan tema yang sama yaitu pengelolaan media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Ani Wijayanti. (2021). Efektivitas Instagram Dalam Meningkatkan Minat Kunjungan Wisatawan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Indonesian Journal Of Tourism And Leisure*, 2, 27–29.
- Astuti, A. D. (2020). Pengelolaan Media Sosial Di Tvri Sumatera Selatan Pada Era New Media. *Jurnal Ilmia Tekni Studio* , 5(1), 15–32.
- Daryanto, & Abdullah. (2013). *Pengantar Ilmu Manajemen Dan Komunikasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher .
- Feroza, C. S., & Misnawati, D. (2020). Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Akun@ Yhoophii_Official Sebagai Media Komunikasi Dengan Pelanggan. *Jurnal Inovasi*, 14(1), 32–41.
- Ginting, R., Yulistiyono, A., Rauf, A., Manulang, S. O., Siahaan, A. L. S., Kussanti, D. P., Ardianyah, T. E., Djaya, T. R., Ayu, A. S., & Effendy, F. (2021). *Etika Komunikasi Dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing* (R. Fauzi, Ed.; 1st Ed.). Cirebon: Insania.
- Gregory, A. (2010). *Planning And Managing Public Relations Campaigns: A Strategic Approach* . London: Kogan Page.
- Gunawan, B., & Ratmono, M. B. (2021). *Medsos Di Antara Dua Kutub: Sisi Baiknya Luar Biasa, Sisi Buruknya Bisa Membuat Binasa* (1st Ed.). Jakrta: Pt. Rayyana Komunikasindo.

- Hastrida, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah: Manfaat Dan Risiko
Process Of Government Social Media Management: Benefit And Risk. *Jurnal
Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik Vol, 25(2)*, 149–165.
- Irham Fahmi. (2013). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Karolina, R. R. (2022, November 29). *Pengelolaan Sosial Media Bagi Instansi
Pemerintahan*. Kementrian Keuangan Republik Indonesia.
[https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-singkawang/baca-
Artikel/15651/Pengelolaan-Sosial-Media-Bagi-Instansi-Pemerintahan.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-singkawang/baca-artikel/15651/pengelolaan-sosial-media-bagi-instansi-pemerintahan.html)
- Khan, G. F. (2017). *Social Media For Government A Practical Guide To Understanding,
Implementing, And Managing Social Media Tools In The Public Sphere*. Singapore:
Springer Nature
- Leaver, T., Highfield, T., & Abidin, C. (2020). *Instagram: Visual Social Media Cultures*.
John Wiley & Sons. Singapore: Springer Nature
- Luik, J. (2020). *Media Baru Sebuah Pengantar* (1st Ed.). Jakarta: Kencana.
- Luttrell, R. (2018). *Social Media: How To Engage, Share, And Connect* (E. Swayze &
M. Manzano, Eds.; 3rd Ed.). London: Rowman & Littlefield.
- Mcquail, D., & Mark, D. (2020). *Mcquail's Media And Mass Communication Theory*
(7th Ed.). London: Sage.
- Melamanda, Y., & Primadesi, Y. (2022). Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial
Instagram Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lima Puluh Kota.
Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi, 4.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd Ed.). London: Sage .
- Muslih Fathurrahman. (2018). Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi. *Jipi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3, 215–225.
- Nasrullah, R. (2017). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Sosioteknologi* (S. N. Nurbaya, Ed.; 4th Ed.). Jakarta: Simbiosis Rekatama Media.
- Nepal, S., Paris, C., & Georgakopoulos, D. (2015). *Social Media For Government Services*. Switzerland: Springer.
- Novianty, I., Ashilah, N. U., & Fitri, A. D. (2021). Pembuatan Video Company Profile Dan Produk Multimedia Untuk Sosial Media Rumah Sakit Hewan Pendidikan (Rshp) Ipb. *Jurnal Sains Terapan*, 11 (1), 49–61.
- Pradana, M. R., Hafiar, H., & Budiana, H. R. (2020). Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Pt Patra Bangun Properti. *Journal Of Media And Communication Science*, 3(3).
- Pratiwi, A. P., & Abdurrahman, M. S. (2021). Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Humas Pemkot Bandung Di Masa Pandemi Covid-19. *Eproceedings Of Management*, 8(3).
- Putri, K. R., & Rahmanto, A. N. (2021). Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Citra Rsud Dr. Moewardi. *Jurnal Komunikasi Massa*, 1(1411–268x), 1–22.
- Rachmawaty, A. (2021). Strategi Marketing Menggunakan Instagram. *Atrabis: Jurnal Administrasi Bisnis (E-Journal)*, 7(1), 39–51.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Suprpto, V. R. (2022). *Pengelolaan Media Sosial Instagram @Disbudpar.Bdg Sebagai Upaya Meningkatkan Citra Lembaga : Studi Deskriptif Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung*.
- Suryana. (2012). *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Upi Press.
- Sutherland, Karen. E. (2020). *Strategic Social Media Management: Theory And Practice* (1st Ed.). Singapore: Springer Nature .
- Widiastuti, R. N. (2018). *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Informasi Dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi Dan Informatika.
- Wijiharto, A. P. P. (2020). *Manajemen Media Massa : Konsep Dasar, Pengelolaan, Dan Etika Profesi* (D. Rachmawati, Ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Winarni, E. W. (2018). *Teori Dan Praktik Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Jakarta: Pt. Cahaya Prima Sentosa.
- Zuhri, M. A. M., & Christiani, L. (2019). *Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Media Promosi Library Based Community (Studi Kasus Komunitas Perpustakaan Jalanan Solo@ Koperjas)*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(2), 21–30.