

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Rumusan masalah	10
1.4 Identifikasi masalah	11
1.5 Tujuan Masalah	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Rangkuman Teori	13
2.1.1 Hubungan Masyarakat	13
2.1.2 Fungsi Humas	14
2.1.3 Proses Humas	15
2.1.4 E-Government	16
2.1.5 Proses Manajemen Public Relations	17
2.1.6 Media Sosial	18
2.1.7 Instagram	20
2.1.8 Upaya Humas Dalam Penyampaian Informasi Media Sosial	22
2.1.9 Penelitian Terdahulu	23
2.1.10 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian	37
3.2 Paradigma Penelitian	37
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	38
3.4 Lokasi Penelitian	39
	10

3.5 Unit Analisis Penelitian (deskripsi operasional)	39
3.6 Informan Penelitian (kriteria informan)	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data	44
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.9 Teknik Keabsahan Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Karakteristik Informan	48
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Pencarian informasi dan melakukan riset untuk disebar di media sosial khususnya Instagram	52
4.2.2 Perencanaan dalam penyebaran informasi di Instagram Ombudsman Republik Indonesia	57
4.2.3 Mengkomunikasikan hasil konten yang sudah dibuat di Instagram @ombudsmanri137	60
4.2.4 Kegiatan evaluasi dalam pembuatan konten di Instagram @ombudsmanri137	64
4.3 Pembahasan	66
4.3.1 Information gathering (pengumpulan informasi) dalam membuat konten informasi di akun Instagram @ombudsmanri137	67
4.3.2 Planning (perencanaan) dalam membuat sebuah konten informasi di akun Instagram @ombudsmanri137	69
4.3.3 Communication (mengkomunikasikan) informasi di dalam konten akun Instagram @ombudsmanri137	71
4.3.4 Evaluations (Evaluasi) dalam Pembuatan konten di Instagram @ombudsmanri137	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
5.2.1 Saran Teoritis	79
5.2.2 Saran Praktis	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83