

PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL TWITTER @HUMAS\_JOGJA DALAM  
MENERAPKAN *E-GOVERNMENT* TAHUN 2017-2018

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Irga Afghani

20150530158

**Jurusan Ilmu Komunikasi**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**  
**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irga Afghani

NIM : 20150530158

Konsentrasi : Public Relations

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi dengan judul “PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL TWITTER @HUMAS\_JOGJA DALAM MENERAPKAN *E-GOVERNMENT* TAHUN 2017-2018” berdasarkan hasil penelitian, pemaparan asli dari saya sendiri, seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dan jelas. Demikian pernyataan yang saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini. Demikian pernyataan saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 November 2019

Penulis

Irga Afghani

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis ucapkan terlebih dahulu, sebagai rasa syukur kepada Allah SWT karena berkat kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan karya ilmiah ini saya persembahkan khusus untuk :

1. Kedua orang tua saya, Untuk Bapak dan Ibu. Bapak Jaetun dan Ibu Sri Rahayu yang telah memberikan supportnya tiada henti-hentinya serta mendokan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Untuk diri sendiri. Selamat !!!!! akhirnya perjuangan mu selama ini telah terselesaikan dengan lancar tanpa kekurangan apapun. Meskipun beberapa kali mengalami kesulitan, namun akhirnya masa kesulitan itu bisa dilewati dengan baik. Serta reward yang selalu diterapkan ketika telah menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi saat berjuang dengan skripsi.
3. Ucapan terima kasih kepada adik kandung saya, yang telah sabar ikut berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada teman-teman dekat saya selama kuliah di Jogja Gilang dan Ghulam yang telah ikut membantu skripsi ini. Mulai dari jaman masih menjadi mahasiswa baru hingga akhirnya satu persatu telah menyelesaikan studinya. Saya ucapkan selamat semoga kalian menjadi orang yang berguna dengan ilmu yang telah di dapat selama dibangku kuliah.
5. Serta teman-teman yang saya kenal semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Pokoknya kalian adalah bagian TERBAIK dalam perjalanan kuliah bagi si penulis.
6. Teman-teman UKM Taekwondo yang selama kuliah juga bisa menjadi tempat mencari ilmu disamping ilmu secara akademik. Dengan Taekwondo juga penulis dapat kembali meneruskan hobi yang sejak kecil dijalani.

## **MOTTO**

**Sesungguhnya beserta dengan kesukaran adalah kemudahan  
(Q.S Al-Insyirah:5)**

**&**

**Permudahkanlah segala sesuatu agar kamu bisa menikmatinya .**

## KATA PENGANTAR

Segal puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL TWITTER HUMAS PEMDA DIY DALAM MENERAPKAN *E-GOVERNMENT* TAHUN 2017-2018” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Adhianty Nurjanah, S.Sos, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
3. Seluruh jajaran dosen dan staff jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam memberikan data yang diperlukan selama penelitian.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk penelitian selanjutnya

Yogyakarta, Desember 2019

Irga Afghani

# DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Kajian Teori .....	11
1. Sosial Media.....	11
2. Hubungan Masyarakat Pemerintahan .....	14
3. E-Government.....	15
F. Metodologi Penelitian .....	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Lokasi Penelitian .....	21
3. Teknik Pengumpulan Data.....	21
a. Data Primer .....	21
b. Data Sekunder.....	23
4. Teknik Analisis Data.....	24

5. Uji Validitas .....	26
6. Sistematika Penulisan .....	27
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
<b>A. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta .....</b>	<b>28</b>
1. Sejarah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	28
2. Visi dan Misi Daerah Istimewa Yogyakarta .....	32
<b>B. Hubungan Masyarakat Pemda DIY .....</b>	<b>3</b>
1. Profil Hubungan Masyarakat Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	33
2. Visi dan Misi Hubungan Masyarakat Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	34
3. Struktur Organisasi Hubungan Masyarakat Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	34
4. Tugas Pokok dan Fungsi Hubungan Masyarakat Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	35
5. Peta Lokasi Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) ....	36
6. Sosial Media Hubungan Masyarakat Pemda Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) .....	37
<b>BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
<b>A. SAJIAN DATA.....</b>	<b>38</b>
1. Sosial Media Humas Pemda DIY .....	38
2. Pengelolaan Manajemen Media Sosial Twitter Humas Pemda DIY Pada Tahun 2017-2018 .....	42
a. Perencanaan Dengan Pemetaan Informasi Melalui Editorial Plan .....	44
b. Pengorganisasian Tim Humas Sesuai Perdais .....	47
c. Aktualisasi Dengan Memposting Tweet Serial.....	48
d. Monitoring Dengan Grafis Insight.....	52
3. Penerapan E-Government Twitter Humas Pemda DIY .....	53
a. Government To Citizens (G2C).....	54
b. Government To Bussiness (G2B) .....	56
c. Government To Government (G2G).....	57
<b>B. ANALISIS DATA .....</b>	<b>60</b>

1. Media Sosial Humas Pemda DIY .....	60
2. Pengelolaan Manajemen Media Sosial Twitter Humas Pemda DIY Pada Tahun 2017-2018 .....	61
a. Perencanaan .....	62
b. Pengorganisasian .....	64
c. Aktualisasi .....	65
d. Controlling .....	67
3. Penerapan E-Government Twitter Humas Pemda DIY .....	68
a. Government To Citizens (G2C).....	69
b. Government To Bussiness (G2B) .....	72
c. Government To Government (G2G) .....	72
 BAB IV PENUTUP .....	 74
A. KESIMPULAN.....	74
B. SARAN .....	75
 DAFTAR PUSTAKA .....	 .....
 LAMPIRAN.....	 .....



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Infografis Pengguna Sosial Media 2017 dan 2018 .....	3
Gambar 1.2	Infografis Tentang Generasi Z .....	5
Gambar 1.3	Retweet Humas Pemda DIY .....	7
Gambar 1.4	Gambar Home Twitter Humas Pemda DIY .....	7
Gambar 2.1	Stuktur Organisasi Humas Pemda DIY .....	34
Gambar 2.2	Peta Lokasi Pemda DIY .....	36
Gambar 3.1	Akun Media Sosial Twitter Humas Pemda DIY .....	39
Gambar 3.2	Akun Media Sosial Instagram Humas Pemda DIY .....	40
Gambar 3.3	Akun Media Sosial Facebook Humas Pemda DIY .....	41
Gambar 3.4	Akun Media Sosial Youtube Humas Pemda DIY .....	41
Gambar 3.5	Home Twitter Humas Pemda DIY .....	43
Gambar 3.6	Infografis Tentang Hastag .....	44
Gambar 3.7	Website Berita Humas Pemda DIY .....	50
Gambar 3.8	Tweet Humas Pemda DIY .....	50
Gambar 3.9	Tweet Humas Pemda DIY .....	51
Gambar 3.10	Website Berita Humas Pemda DIY .....	51
Gambar 3.11	Indeks Pembangunan Teknologi Informasi Komunikasi ....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sub Kategori Tweet @humas_jogja .....	42
Tabel 3.2	Tabel Ciri Khas Media Sosial .....	56