

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKESAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2. Fokus Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.2. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Kajian Literatur .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1 Review Penelitian Sejenis .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.6</b>
<b>2.2.1 Komunikasi Pemerintahan.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2 Komunikasi Massa .....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.3 Strategi Komunikasi.....</b>	<b>37</b>
<b>2.2.4 Pelayanan Publik.....</b>	<b>50</b>
<b>2.2.5 Humas.....</b>	<b>61</b>
<b>2.2.6 Instagram .....</b>	<b>69</b>
<b>2.3. Kerangka Teoritis.....</b>	<b>72</b>
<b>2.3.1 Teori Computer Mediated Communication (CMC) .....</b>	<b>72</b>
<b>2.4. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>76</b>
<b>BAB III SUBJEK, OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>78</b>

3.1.	Subjek Penelitian .....	78
3.2.	Objek Penelitian .....	79
3.2.1	Sejarah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.....	80
3.2.3	Logo Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat .....	83
3.2.4	Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat .....	86
3.2.5	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat .....	89
3.3.	Metodologi Penelitian.....	91
3.3.1	Desain/ Paradigma .....	91
3.3.2	Prosedur Pengumpulan Data .....	94
3.3.3	Rancangan Analisis Data.....	95
3.3.4	Kredibilitas dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian .....	98
3.3.5	Membuka Akses dan Menjalinkan Hubungan dengan Subjek Penelitian.....	99
3.3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	100
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>101</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	101
4.2.	Pembahasan .....	114
4.2.1.	Penggunaan Konten di Media Sosial Instagram sebagai Penyebaran Informasi.....	114
4.2.2.	Pemanfaatan Fitur Media Sosial Instagram untuk Bersosialisasi dengan Publik .....	116
4.2.3.	Penanganan Budaya <i>Hate Comment</i> di Instagram oleh Humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat...	117
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>119</b>
5.1.	Kesimpulan .....	119
5.2.	Saran.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>122</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>		<b>124</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>1.1</b> Pengguna Media Sosial Paling Aktif di Indonesia.....	7
<b>2.2</b> Proses Komunikasi.....	23
<b>3.3</b> Logo BAPENDA Provinsi Jawa Barat .....	77
<b>3.4</b> Struktur Organisasi BAPENDA Provinsi Jawa Barat .....	83
<b>3.5</b> Komponen – Komponen Analisa Data Model Kualitatif.....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>118</b>
<b>Profil Instagram Bapenda Jabar .....</b>	<b>119</b>
<b>Informasi Terkait Pajak Kendaraan Bermotor .....</b>	<b>120</b>
<b>Informasi Terkait Inovasi Layanan Samsat .....</b>	<b>121</b>
<b>Acara Kegiatan Bapenda Untuk Masyarakat .....</b>	<b>122</b>
<b>Pedoman Wawancara Informan Kunci .....</b>	<b>123</b>
<b>Pedoman Wawancara Informan Pendukung dan Akademik .....</b>	<b>125</b>
<b>Transkrip Wawancara Informan Kunci, Pendukung dan Akademik .....</b>	<b>127</b>