

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RINGKESAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian	11
1.2.1 Fokus Penelitian.....	11
1.2.2 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	15
2.1 Kajian Literatur.....	15
2.1.1 Review Penelitian Sejenis.....	15
2.2 Kerangka Konseptual.....	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 Hubungan Masyarakat	20
2.2.3 Strategi	23

2.2.3.1 Strategi Komunikasi Humas	23
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.5 Media Sosial	27
2.2.6 Instagram	28
2.2.7 Pandemi Covid.....	28
2.3 Kajian Teoritis	29
2.3.1 <i>Computer Mediated Communication</i>	29
2.3.2 <i>Social Media Strategy Wheel</i>	34
2.4. Kerangka Pemikiran	39
BAB III SUBJEK, OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Subjek Penelitian	42
3.2 Objek Penelitian.....	44
3.3 Metodologi Penelitian.....	45
3.3.1 Desain/Paradigma Penelitian	46
3.3.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	47
3.3.3 Rancangan Analisis Data	49
3.3.4 Kredibilitas dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian	50
3.4 Membuka Akses dan Menjalinkan Hubungan dengan Subjek Penelitian.....	52
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	53
3.5.1 Lokasi Penelitian	53
3.5.2 Jadwal Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN WAWANCARA	56
4.1 Karakteristik Informan.....	56
4.1.1 Data Informan/Profil.....	56
4.2 Hasil Penelitian	61

4.2.1 <i>Tracking and Monitoring Strategy</i> (Strategi Pelacakan dan Pemantauan)	61
4.2.2 <i>Distribution or Channel Strategy</i> (Strategi Pendistribusian pesan atau Saluran)	66
4.2.3 <i>Communication or Content Optimization Strategy</i> (Strategi Optimasi konten atau Komunikasi Konten)	74
4.2.4 <i>Engagement Strategy</i> (Strategi Keterlibatan)	78
4.2.5 <i>Measurement Strategy</i>	82
4.3 Pembahasan	88
4.3.1 Pelacakan dan Pemantauan pada akun Instagram @humas.lldikti3 Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 ..	89
4.3.2 Pendistribusian Pesan Pada Akun Instagram @humas.lldikti3 Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemic Covid-19.....	91
4.3.3 Optimasi Konten Pada Akun Instagram @humas.lldikti3 Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemi Covid-19.....	93
4.3.4 Engagement Pada Akun Instagram @humas.lldikti3 Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemi Covid-19.....	94
4.3.5 Pengukuran Pencapaian Pada Akun Instagram @humas.lldikti3 Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Saat Pandemi Covid-19.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penghargaan acara Anugerah Diktiristek Tahun 2021 oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia	7
Gambar 1.2 Instagram Humas LLDikti Wilayah 3 DKI Jakarta	10
Gambar 2.1 <i>The Social Media Strategy Wheel</i>	35
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Akun Instagram Humas LLDikti 3	45
Gambar 4.1 Postingan Informasi Instagram Humas LLDikti 3	61
Gambar 4.2 Postingan Informasi Instagram Humas LLDikti 3	63
Gambar 4.3 Akun Instagram Humas LLDikti 3	65
Gambar 4.4 Komentar Instagram Humas LLDikti 3	66
Gambar 4.5 Akun Instagram Humas LLDikti 3	68
Gambar 4.6 Postingan Informasi Instagram Humas LLDikti 3	70
Gambar 4.7 Informasi Story Instagram Humas LLDikti 3	73
Gambar 4.8 Postingan Informasi Instagram Humas LLDikti 3	77
Gambar 4.9 Highlight Instagram Humas LLDikti 3	84
Gambar 4.10 Postingan Informasi Instagram Humas LLDikti 3	86