

Universitas  
**Esa Unggul**

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

Universitas  
**Esa Unggul**

## LAMPIRAN 1

### PANDUAN WAWANCARA, PANDUAN OBSERVASI, DAN PANDUAN DOKUMENTASI

#### PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PADA AKTIVITAS DIGITAL PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF SATPOL PP DKI JAKARTA

##### *Panduan Wawancara*

##### *Untuk Satpol PP DKI Jakarta*

##### Karakteristik

- A. Nama : Adi Trisno Prayogo
- B. Umur : 41 Tahun
- C. Jabatan : Kepala Sesi Data dan Informasi Satpol PP DKI Jakarta

1. Kapan Instagram Satpol PP DKI Jakarta di buat?
2. Apa saja isi dari akun Instagram Satpol PP DKI Jakarta
3. Mengapa Satpol PP DKI Jakarta menggunakan Instagram sebagai alat informasi publik
4. Bagaimana cara Satpol PP DKI Jakarta merespon tanggapan dari khalayak masyarakat, baik yang pro maupun yang kontra?
5. Bagaimana Satpol PP DKI Jakarta mengemas pesan agar dapat diterima oleh masyarakat khususnya netizen?
6. Bagaimana hubungan dan cara membangun hubungan antara Satpol PP DKI Jakarta dengan followersnya?
7. Apakah followers Instagram Satpol PP DKI Jakarta merespon aktif konten yang dibagikan?
8. Apabila terjadi sesuatu yang viral di lingkungan Satpol PP DKI Jakarta, Bagaimana aktivitas di Instagram Satpol PP DKI Jakarta?
9. Apabila terjadi komentar negatif atas kejadian viral yang terjadi, bagaimana cara menanggapi?
10. Menurut Satpol PP DKI Jakarta, apakah fitur Instagram (Foto, Video, Instastory, Live) cukup efektif sebagai alat komunikasi informasi dan edukasi kegiatan Satpol PP DKI Jakarta?
11. Menurut Satpol PP DKI Jakarta, apakah ada perbedaan atau mungkin peningkatan dari sisi citra, Ketika Satpol PP menggunakan Instagram?

## LAMPIRAN 2

### TRANSKRIP WAWANCARA, DAN IDENTITAS INFORMAN

Nama : Adi Trisno Prayogo

Usia : 41 Tahun

Jabatan : Kepala Sesi Data dan Informasi Satpol PP DKI Jakarta

Tgl/Waktu : 12 Januari 2024

Tempat : Kantor Satpol PP DKI Jakarta, Kebon Sirih, Jakarta Pusat

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kapan Instagram Satpol PP DKI Jakarta di buat ?	Instagram Satpol di buat pertama kali pada 2017
2	Apa saja isi dari akun Instagram Satpol PP DKI Jakarta ?	Isi akun Instagram satpol ada kegiatan, info kegiatan Satpol, infografis data-data, kemudian himbauan yang bersifat gambar, infonya itu bisa foto video kegiatan
3	Mengapa Satpol PP DKI Jakarta menggunakan Instagram sebagai alat informasi publik ?	waktu dibuat memang lagi jamannya Instagram yaa, tahun 2017 medsos paling pertama sifatnya lumayan resmi lah, dan dapat di akses semua masyarakat dan kita pada waktu itu membuat ada 3 yang bersamaan yaitu Instagram, Facebook, dan Twitter. Ketiga medsos itu dibuat dalam rangka mempublikasikan Kegiatan Satpol sama pesan-pesan himbauan kepada masyarakat untuk Bersama-sama menjaga ketertiban di Jakarta. Kenapa Instagram (medsos) yaa karena menyampaikan informasi yang cepat yaa melalui media sosial
4	Bagaimana cara Satpol PP DKI Jakarta mengemas pesan agar dapat diterima oleh masyarakat, baik merespon yang pro maupun yang kontra ?	Semua komentar tentu kita respon baik pro dan kontra jadi tidak ada pilih-pilih walaupun ada beberapa yang terlewat. Tetapi pada prinsipnya pimpinan meminta semua yang ada di medsos harus di respon karena itu tanggapan masyarakat. Pesan yang dikemas, yang pasti harus komunikatif, kemudian Bahasa di atur pada prinsipnya yang tidak terlalu kaku supaya masyarakat tidak bosan apa yang kita sampaikan

		dengan medsos itu bisa sampai di masyarakat cara mengemasnya
5	<p>1. Bagaimana hubungan akun Instagram Satpol PP DKI Jakarta dengan Followersnya, dan bagaimana cara membangun hubungannya ?</p> <p>2. Peneliti apakah masyarakat merespon aktif konten yang dibagikan oleh Satpol PP DKI ?</p>	<p>1. Kalo soal hubungan, memang kita belum melakukan kegiatan-kegiatan yang mungkin sifatnya menyapa langsung kayak live Instagram, itu juga kita belum sampai kesitu sampai hari ini sih belum, yaa paling kita hanya merespon dengan metode membalas pesan kemudian aduan dari masyarakat di medsos kita sampaikan ke wilayah yang bersangkutan terus kita tindak lanjuti kita posting balik. Kita sih natural yaa, dalam artian selama ini akun medsos kita tidak pernah mencari <i>followers</i> dengan cara instan, Cuma didapatkan followers itu benar-benar natural dari masyarakat yaa kalo dari persentasi yang ada memang ada yang mengikuti tetapi tidak sedikit juga ada yang meng-<i>unfollow</i> Ketika ada masalah besar yang sedang viral. Karena Satpol ini kan kalo di masyarakat ada saja persepsi negatif jadi mereka meng-<i>unfollow</i>, kita gak ada masalah dengan followers yaa paling hanya kita liatin aja ohh bertambah berkurang terutama sedang ada kasus yang ngetrend, yaa naik turun lah yaa kalo dibilang aktif, ada Sebagian yang aktif, tapi memang dari yang ada juga gak bisa di buat hitungan karena saya gak membuat datanya yaa tapi kalo dibanding jumlah <i>followers</i> sekian ribu misalnya yang view dan komen gak terlalu banyak, tapi kan prinsipnya kalo kita menggunakan medsos untuk mempublikasi, kadang orang melihat tidak untuk merespon hanya untuk melihat doang yaa udah lewat. Yang penting semua kegiatan Satpol bisa terpublikasi dengan baik, himbauan bisa kita sampaikan.</p>
6	Apabila terjadi sesuatu yang viral khususnya di lingkungan Satpol PP DKI Jakarta, bagaimana aktivitas di Instagram Satpol	Kalo viralnya tentang suatu yang negatif, yaa kita terima aja. Karena bukan Cuma di DKI, ada beberapa kali kita temukan kasus Satpol PP diluar DKI tapi imbasnya ke Instagram Satpol PP DKI Jakarta sewaktu covid kan banyak tuh, tapi kita respon, kita lihat, kita pelajari, karena kemudian ada beberapa hal yang harus diluruskan kita sampaikan komentar disitu atau Ketika postingan viralnya yang negatif yaa kita

<p>PP DKI Jakarta, dan bagaimana cara menanggapinya ?”</p>	<p>harus melihat situasi bisa kita tahan dulu kita tunda postingannya supaya tidak memancing orang untuk merespon negatif atau yaa kita sampaikan klarifikasi jika itu memang sesuatu yang bisa di klarifikasi oleh Satpol PP DKI Jakarta, kemarin ada kasus waktu covid dengan operasi masker yang bertentangan viral yaa kita klarifikasi aturannya seperti apa dengan Bahasa yang tetap sopan walaupun ada netizen yang keras tapi kita tidak boleh ikut kenceng juga. Menanggapi apabila kata-kaytanya masih bisa di tolerir atau menanyakan maka di psotingan kita balas kita jelaskan maksudnya apa peraturannya apa kondisinya seperti apa. Kadang-kadang kita juga masuk ke akun-akun lain yang memang kebetulan kita monitor akun medsos lain (selain Satpol PP DKI Jakarta) nyebar-nyebar kita masuk ke situ aja kita komen, kita tunjukan bahwa yaa kita juga aktif, satpol tuh medsosnya gak pasif, walaupun gak semuanya kita balas. Kemudian kita liat akun yang komentar itu <i>followersnya</i> banyak yaa kita coba balas jelaskan kita klarifikasi. Terkadang yang viral itu banyakan orang melanggar aturan, melawan, jadi viral karena kita aktifitasnya begitu berurusan langsung dengan masyarakat langsung sama orang yang salah, pedagang kecil kita beri Tindakan kemudian rame. Kita gabisa pungkiri citra Satpol yaa masih ada aja yang negatifnya dipandang masyarakat</p>
<p>7 Menurut Satpol PP DKI Jakarta, apakah ada perbedaan atau mungkin peningkatan dari sisi citra, Ketika Satpol PP DKI Jakarta menggunakan Instagram sebagai alat komunikasi informasi dan edukasi ?</p>	<p>Kalo dari sisi fitur masih cukuplah, gak ada masalah tinggal bagaimana kita memanfaatkannya aja. Dari sisi citra, jaman sekarang kan masyarakat lebih gampang menanggapi sebuah masalah yaa, ada yang gak cocok dikit pasti dia cepet, nah kita melihat dari situ aja sih dibanding 2019 sampai dengan saat ini. Tapi kita belum pernah survey yaa untuk melihat peningkatan citra. Ketika ada masalah yang berkaitan dengan Satpol gitu yaa, secara data kita belum melakukan penelitian apakah semakin membaik atau semakin memburuk menurut saya gabisa diukur dari medsos yaa. Ketika sedang ada masalah pasti kita akan kena imbas. Salah satu imbasnya yaa di ig entah di tag orang di tiktok juga, Satpol bagaimana nih Satpol wah</p>

		<p>segala macam. Jadi kami gabisa menyimpulkan bahwa citra nya membaik setelah bermain ig, gabisa gitu juga. Kejadian diluar Jakarta (Satpol PP Daerah luar Jakarta) yang di Aceh menindak pengamen jadi rame gitu kita kena imbasnya juga. Karena Ketika orang melakukan pencarian dan ketik Satpol PP, maka Satpol PP DKI Jakarta yang paling pertama muncul kan, langsung dia memberikan respon walaupun kejadiannya bukan di DKI</p>
8	<p>Menurut Satpol PP DKI Jakarta, apakah ada perbedaan atau mungkin peningkatan dari sisi citra Ketika Satpol PP DKI Jakarta menggunakan Instagram sebagai alat komunikasi informasi dan edukasi ?”</p>	<p>Kalo dari sisi fitur masih cukuplah, gak ada masalah tinggal bagaimana kita memanfaatkannya aja. Dari sisi citra, jaman sekarang kan masyarakat lebih gampang menanggapi sebuah masalah yaa, ada yang gak cocok dikit pasti dia cepet, nah kita melihat dari situ aja sih disbanding 2019 sampai dengan saat ini. Tapi kita belum pernah survey yaa untuk melihat peningkatan citra. Ketika ada masalah yang berkaitan dengan Satpol gitu yaa, secara data kita belum melakukan penelitian apakah semakin membaik atau semakin memburuk menurut saya gabisa diukur dari medsos yaa. Ketika sedang ada masalah pasti kita akan kena imbas. Salah satu imbasnya yaa di ig entah di tag orang di tiktok juga, Satpol bagaimana nih Satpol wah segala macam. Jadi kami gabisa menyimpulkan bahwa citra nya membaik setelah bermain ig, gabisa gitu juga. Kejadian diluar Jakarta (Satpol PP Daerah luar Jakarta) yang di Aceh menindak pengamen jadi rame gitu kita kena imbasnya juga. Karena Ketika orang melakukan pencarian dan ketik Satpol PP, maka Satpol PP DKI Jakarta yang paling pertama muncul kan, langsung dia memberikan respon walaupun kejadiannya bukan di DKI.</p>

### LAMPIRAN 3

## SURAT PENGANTAR PENELITIAN



Jakarta, 8 Januari 2024

Nomer : 005/Kapem PR-FIKOM/TA/UEU/I/2024  
Perihal : Surat Permohonan Penelitian

Kepada Yth:  
Kantor Pusat Satpol PP DKI Jakarta  
Jl. Kebon Sirih No. 29 Kebon Sirih, Menteng  
Jakarta Pusat 10340

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi persyaratan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, setiap mahasiswa diminta untuk melakukan penelitian atau tugas akhir pada periode perkuliahan semester Ganjil TA 2023/2024. Untuk itu kami mengajukan permohonan penelitian atas nama berikut ini:

Nama : Clarisa Kiranti  
NIM : 20190502257  
Peminatan : Public Relations  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bermaksud untuk izin mengadakan riset atau observasi penelitian serta wawancara untuk mendapatkan data guna keperluan skripsi atau tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan menempuh Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas kami. Data tersebut hanya untuk keperluan penelitian dan bukan di publikasikan untuk umum.

Demikian Surat Permohonan ini kami sampaikan, besar harapan kami mahasiswa tersebut dapat diterima dan dibantu pada perusahaan bapak/ibu pimpin. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

**Yumelda Sari, S.Sos M.Si**  
Ka. Peminatan Public Relations