

LAMPIRAN

Wawancara yang telah dilakukan oleh Kepala Bagian Humas Pemda DIY, Ditya Nanaryo Aji Pada 16 Juli 2019, sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi strategi dari pengelolaan akun media sosial twitter khususnya bagi *citizens*?

Jawaban : Yang menjadikan strategi dari kami pihak humas di pemda DIY, sendiri sebetulnya tidak memiliki strategi khusus, bagi kami bagian dari strategi sendiri sudah diterapkan dari pihak atasan sendiri, seperti memberikan informasi terkini kepada masyarakat seluas-luasnya dengan memanfaatkan media yang ada saat ini. Cuma kadang kita juga pakai sedikit strategi riding the wave (yang sedang tren di media sosial). Misalnya tentang kemenangan Timnas Indonesia yang menang kejuaraan, nah disitu kita juga posting sebagai bentuk dukungan ke negara.

2. Siapa saja target audiens yang menjadikan twitter sebagai media informasi dikalangan *citizens*?

Jawaban : Kalau untuk target audiens sendiri tentunya sih semua stakeholders yang telah kita bangun. Mulai dari masyarakat online yang berusia muda hingga tua. Tapi kan karena fokusnya ada di twitter sehingga gaya bahasa yang kita tulis di twitter juga berbeda karena kebanyakan kan yang menggunakan twitter itu berumur 18-35 tahun atau dari kalangan akademisi juga banyak

3. Kapan kah waktu dari humas pemda DIY sendiri memberikan informasi kepada *citizens*?

Jawaban : Untuk waktu kita engga menerapkan secara khusus, jadi kalau ada berita yang perlu dipublikasikan maka kita akan segera posting di twitter.

4. Apakah akun twitter media twitter Humas Pemda DIY sudah dapat terintegrasi dengan website atau akun media sosial lainnya dengan pemerintahan daerah lainnya?

Jawaban : Untuk seluruh akun media sosial yang media yang kita miliki tentunya sudah terhubung ke website yang kita miliki.

5. Topik apa saja yang bisa menjadi fokus dalam *twett*?

Jawaban : Topik yang biasa dibuat Humas Pemda DIY, biasanya lebih banyak terkait dengan semua kegiatan pimpinan daerah. Jadi kalau ada kegiatan pada pimpinan maka kita langsung buat berita tersebut. Selain itu juga kita dibatasi dengan tugas pokok dan fungsi yang ada jadi kita engga mungkin sebarangan membuat postingan yang kadang engga ada gunanya.

6. Bagaimana tingkat partisipasi netizen terhadap media twitter Humas Pemda DIY?

Jawaban : Tingkat partisipasi dari netizen kepada media yang kita miliki tentunya terus engagement yang cukup baik, ini terlihat dari grafis insight yang selalu kita monitor setiap bulannya. Tujuannya dari selalu memonitor grafis insight kan agar tingkat kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat atau pun stakeholders yang ada bisa tetap terjaga dengan baik. Berarti jika masyarakat beberapa kali memberikan komentar yang pada postingan yang disampaikan itu menandakan partisipasi dari pihak-pihak sudah cukup baik bagi kami.

7. Sejauh mana peran media sosial khususnya twitter dalam menjalin komunikasi dengan mitra-mitra pebisnis?

Jawaban : Sejauh ini humas pemda DIY untuk menjalankan komunikasi dengan para pebisnis masih belum dilaksanakan ya, karena untuk urusan komunikasi bisnis sendiri itu berada di bagian umum dan sekretaris daerah saja yang tahu.

8. Apakah media sosial twitter saat ini digunakan oleh Pemda DIY dalam menjalin komunikasi dengan pemerintah atau instansi lainnya yang berada dilingkungan DIY?

Jawaban : Pastiya kita selalu memanfaatkan media sosial yang ada tidak terkecuali twitter sendiri. Itu karena dengan twitter masyarakat juga tahu dan siapa saja bisa mention ke kita melalui twitter. Seperti contoh ada keluhan jalan yang disampaikan oleh masyarakat yang mana kemudian tindak lanjut keluhan tersebut kepada dinas perhubungan, karena kita kan wilayahnya hanya menyampaikan informasi saja. Sehingga dalam respons kepada instansi atau pemerintahan lainnya kita pihak humas harus proaktif dalam penyampaian informasi.

9. Seberapa efektifkah media sosial twitter dalam menjalin komunikasi atau menjadikan twitter menjadi salah satu tools dalam menyampaikan informasi agar terciptanya *e-government*?

Jawaban : Kalau bicara tentang efektif atau tidak sebetulnya relatif sih, tinggal seberapa besar masyarakat memanfaatkan dari sosial media yang dimiliki oleh Humas Pemda DIY untuk mendapatkan informasi yang ada.

10. Apa saja yang menjadi kendala bagi instansi dalam mengelola akun media sosial twitter?

Jawaban : Sejauh saya mengelola akun media sosial khususnya twitter sendiri, sebetulnya kita lebih beripikir bahwa kendala itu merupakan tantangan yang harus dihadapi disemua pekerjaan. Kendalanya paling cuma kurang tepatnya netizen yang menyampaikan keluhan kepada Humas yang mana padahal ranah tersebut bukan ranah dari Humas sendiri, ya mau engga mau kita tentunya harus bekerja berkomunikasi dengan instansi yang memiliki ranah agar ditindak lanjuti dari keluhan netizen sehingga netizen taunya semua beres saja.

11. Pada tahun 2017 lalu, Humas Pemda DIY mendapatkan penghargaan di bidang digital marketing. Apa yang menjadi strategi pada tahun selanjutnya agar nantinya penghargaan tersebut terus bisa bertahan?

Jawaban : Iya benar di tahun 2017 dulu Humas Pemda mendapatkan penghargaan dibidang digital yang mana indikator tersebut dilihat dari website Humas Pemda sendiri, dengan dukungan juga sosial media yang dimiliki tentang seberapa besar pengaruhnya dan iterkasinya. Sehingga ditahun berikutnya tentu kita akan ters melakukan peingkatan guna melakukan pembenahan.

LAMPIRAN

Wawancara yang telah dilakukan oleh Pengelola Media Sosial, Arif Lukman Hakim

Pada 19 Juli 2019, sebagai berikut

1. Sejak kapan media sosial twitter dibuat?

Jawaban : Akun media sosial twitter dibuat sekitar akhir tahun 2009

2. Apa saja yang menjadi kendala bagi instansi dalam mengelola akun media sosial twitter?

Jawaban : Sebenarnya kendala yang sering kita temui adalah tentang bagaimana netizen yang bertanya ataupun mention di tweet lebih tepat dalam artian ketika ada keluhan tentang status jalan atau pun parkir di wilayah DIY itu sebetulnya bukan ranah kita tapi itu ranah dari pemerintah kota dan dinas PUPR.

3. Bagaimana tanggapan dari Pemda DIY sendiri dalam hal adanya undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)?

Jawaban : UU KIP sendiri itu kan dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dari beebagai pihak. Nah disini kita berusaha mencoba menjalankan fungsi tersebut.

4. Apa tujuan dibuatnya serta digungkannya media sosial ini sendiri?

Jawaban : Sekarang kan jamannya percepatan yang mana awalnya hanya dari website, kemudian jika humas tidak membuka sosial media yang ada. Maka, website itu engga pernah tumbuh (konten website share sosial media)

5. Bagaimana gaya penyampaian (bahasa) yang disampaikan Humas Pemda DIY dalam menulis tweet?

Jawaban : Untuk gaya bahasa yang disampaikan kita selaku admin kalau untuk memberikan informasi terkait kegiatan maupun informasi tentang pimpinan pasti kita menggunakan pakem (pasti), tapi kalau hanya tweet biasa kita juga kadang menggunakan bahasa Jawa ciri khas Jogja.

6. Strategi apa yang digunakan admin dalam menyampaikan informasi melalui sosial media?

Jawaban : Kita sering menggunakan riding the wave, dalam artian mengikuti yang sedang tren di sosial media kita pasti mengikuti.

7. Siapa saja target netizen yang disasar oleh Humas Pemda DIY di media sosial twitter?

Jawaban : Target kita kalau di twitter umur sekitar 25-35 tahun.

8. Bagaimana pihak Humas Pemda DIY dalam melakukan pengelolaan manajemen media sosial?

Jawaban : Kita mulai itu dari hasil evaluasi pada periode sebelumnya, nah disitu mulai lah kita membuat sebuah kebijakan perencanaan dari hasil evaluasi yang ada, setelah itu kemudian kita buat yang namanya editorial plan. Editorial plan sendiri merupakan list apa yang akan dilaksanakan dari pihak Humas dalam periode tertentu. Jadi dengan adanya editorial plan tugas kita lebih terstruktur, tapi ya kadang semua list itu engga semuanya dijalankan karena menyesuaikan kegiatan dari pimpinan. Setelah melakukan tahapan perencanaan yang kita laksanakan adalah tahap eksekusi. Tahap eksekusi disini kita melakukan liputan dari pimpinan kemudian kita buat berita yang kemudian kita share disemua sosial media yang ada. Postingannya pun kita

tidak selalu sesuai jam prime time kita menyesuaikan saja. Selanjutnya adalah tahapan evaluasi. Di evaluasi ini kita selalu melihat grafis insight dari pengunjung twitter sendiri. Dengan begitu kita bisa mengetahui seberapa besar engagement dari pada masyarakat yang ada.

9. Adakah waktu-waktu tertentu bagi admin dalam mentweet postingan di twitter?

Jawaban : Sejauh ini engga ada waktu khusus kalau misalnya dibutuhkan posting ya kita langsung posting.

10. Adakah kenaikan engagement dari masyarakat terhadap Humas Pemda DIY khususnya melalui twitter?

Jawaban : Jelas ada peningkatan secara kualitas maupun kuantitas, kalau kuantitas sendiri followers kita mengalami kenaikan yang lumayan pesat.

LAMPIRAN

Wawancara yang telah dilakukan oleh salah satu followers Humas Pemda DIY, Gilang Razif Pada 30 Juli 2019, sebagai berikut :

1. Apakah anda salah satu followers akun twitter @humas_jogja?

Jawaban : Iya.

2. Sudah berapa lama anda memfollow akun twitter @humas_jogja?

Jawaban : Saya sendiri belum lama follow akun @humas_jogja baru sekitar awal tahun saya follow akun itu.

3. Alasan apa yang mendasari anda mengikuti akun @humas_jogja?

Jawaban : Karena saya kan domisili di Jogja sekarang, nah mau engga mau saya juga ingin mengetahui informasi dan perkembangan jogja yang diberikan oleh akun @humas_jogja sendiri, jadi kita juga tahu apa saja yang sedang terjadi di Jogja ini. Selain itu juga kan di twitter itu lebih beda dari media sosial lainnya karena kita bisa langsung mention ke yang dituju jadi ibaratnya lebih ngena engga kayak misalnya instagram kita kan engga bisa mention mesti DM dulu kalau mau tanya itu pun DM kebanyakan engga dibuka.

4. Apakah anda juga mengikuti sosial media lainnya dari Pemda DIY sendiri?

Jawaban : Iya saya juga mengikuti akun media instagram milik humas pemda DIY.

5. Setujukah anda jika akun twitter Humas Pemda DIY, telah menerapkan salah satu tools guna tercapainya e-government?

Jawaban : Kalau dibilang sih belum menyeluruh ya soalnya kan belum semua merujuk ke elektronik, tapi kalau bagian dari e-government dibidang informasi

saya rasa sudah dengan memanfaatkan sosial media yang ada, jadi informasi yang ada itu langsung update.

6. Apakah anda selama ini merasakan mendapatkan informasi dari mengikuti akun twitter Humas Pemda DIY?

Jawaban : Iya, tentunya saya mendapatkan informasi yang bisa dibilang lebih lengkap terkait dengan kegiatan kepala daerah maupun sekitar Jogja sendiri, karena di twitter biasanya postingannya menampilkan website untuk dibuka.

7. Informasi apa saja yang sering anda dapatkan tentang media sosial twitter @humas_jogja?

Jawaban : Kalau informasi biasanya saya selalu memantau acara Selasa Wage yang dishare ditwitter disitu ada acara apa saja, saya sering mendapatkan informasi itu.