

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

##### **3.1.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu proses. Metode penelitian deskriptif adalah kegiatan yang berupa pengumpulan data dalam rangka untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari suatu pokok penelitian. Metode deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk membuat gambaran dari sebuah situasi maupun kejadian, sehingga berkehendak mengadakan akumulasi data dasar (Hikmat, 2011, hlm 57).

Metode deskriptif kualitatif merupakan suatu penelitian sosial untuk menggambarkan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah objek yang diteliti tanpa mempersoalkan hubungan antar variabel. Penelitian kualitatif akan berusaha menampilkan secara utuh yang membutuhkan kecermatan dalam pengamatan, sehingga hasil penelitian dapat dipahami secara menyeluruh (Moleong, 2007, hlm. 16). Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif karena memiliki tujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang dilakukan oleh *public relations* Kota Bandung dalam membangun citra pemerintahan pada media sosial khususnya pada Instagram.

Pada penelitian ini, data yang akan diambil berupa kata-kata dari hasil wawancara dengan tiga orang informan utama dari Kantor Humas Setda Kota Bandung yaitu Kepala Bagian Humas Setda Kota Bandung, Kepala Subbagian Data dan Informasi dan Tim Cyber yaitu admin akun Instagram @humasbdg serta informan pendukung yang membantu melengkapi data yang dikumpulkan. Deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk menggambarkan serta meringkas berbagai kondisi, situasi maupun berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas tersebut kepermukaan sebagai

suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda maupun gambaran mengenai kondisi, situasi atau fenomena tertentu (Bungin, 2007, hlm. 68). Metode ini sangat cocok dengan penelitian ini karena memiliki tujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Setda Kota Bandung dalam membentuk citra pemerintah pada akun instagram @humasbdg.

### 3.2 Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif melibatkan penggunaan tujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menafsirkan data yang dikumpulkan. Penelitian kualitatif membangun premis-premisnya secara induktif (Williams, 2007, hlm.67). Melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui, memahami, mendeskripsikan dan mengeksplorasi strategi *public relations* Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam membangun citra pemerintahan pada media sosial. Riset kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan riset yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami (Ali, 2014, hlm.252).

Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci (Ardianto, 2011, hlm. 58). Penelitian kualitatif pada komunikasi biasanya tidak melulu memberikan penjelasan-penjelasan, mengontrol gejala-gejala komunikasi, mengemukakan prediksi maupun menguji teori, namun lebih dimaksudkan guna mengemukakan gambaran dan pemahaman mengenai bagaimana dan mengapa suatu gejala atau suatu realitas komunikasi terjadi (Pawito, 2007, hlm. 35). Pendekatan ini sangat cocok digunakan pada penelitian ini karena peneliti ingin mencoba menggali secara lebih mendalam mengenai bagaimana strategi *public relations* yang dilakukan oleh Humas Setda Kota Bandung dalam membentuk citra pemerintah pada akun media sosial Instagram @humasbdg.

Proses penelitian kualitatif merupakan upaya penting dalam hal mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari informan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan juga menafsirkan data. Penelitian kualitatif berdasarkan pada asumsi-

asumsi yang berbeda dengan rancangan kuantitatif, tanpa adanya teori maupun hipotesis-hipotesis yang dibangun secara apriori (Cresswell, 2014, hlm. 4 dan 293). Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan data secara mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna merupakan data yang sebenarnya, data yang pasti adalah suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2009, hlm. 8).

### **3.3 Partisipan dan Tempat Penelitian**

#### **3.3.1 Partisipan Penelitian**

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan lebih mendalam, maka peneliti memerlukan suatu penjelasan yang cukup banyak dari partisipan penelitian. Partisipan penelitian merupakan sebagai pemberi informasi mengenai data yang hendak diperlukan. Menurut Sugiyono (2017, hlm. 390) subjek atau partisipan penelitian adalah sumber yang dapat memberikan informasi terkait dengan tujuan yang hendak dicapai. Partisipan atau subjek penelitian terdiri dari pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan akun instagram @humasbdg.

Penelitian kualitatif memiliki sifat yang subjektif. Peneliti dapat menemukan atau memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan selama penelitian. Partisipan berperan sebagai informan primer dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* (sampel berdasarkan tujuan). *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dari hasil pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut adalah misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui mengenai apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2017, hlm. 219).

Penelitian ini melibatkan enam orang partisipan diantaranya tiga orang informan utama dan tiga orang informan pendukung. Diantaranya adalah Kepala Bagian Humas Setda Kota Bandung, Kepala Subbagian Data dan Informasi Humas Setda Kota Bandung, dan admin akun @humasbdg Tim Cyber (Media Sosial) Humas Setda Kota Bandung pengelola akun Instagram @humasbdg sebagai informan utama atau primer, sedangkan informan pendukung atau sekunder sebanyak tiga orang

dipilih secara acak yang merupakan pengikut aktif akun Instagram @humasbdg yaitu akun @yusufannisaazalia, @aditwiggy dan @lazuardik.

Teknik *purposive sampling* tersebut akan dilakukan kepada kepala Humas Kota Bandung, Staf Humas Kota Bandung dan pengelola akun Instagram @humasbdg. Teknik ini dipilih oleh peneliti karena informan-informan utama tersebut memiliki peranan yang paling penting dalam perencanaan serta pelaksanaan strategi *public relations* pada akun instagram @humasbdg. Sehingga akan lebih memahami serta dapat menjelaskan bagaimana strategi *public relations* yang diterapkan oleh Humas Setda Kota Bandung pada akun Instagram @humasbdg.

Teknik yang digunakan untuk menentukan pasrtisipan sekunder adalah dengan *accidental sampling* atau sampling aksidental yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam penggunaan teknik pengambilan sampel ini akan ditujukan kepada masyarakat yang aktif dan mengikuti akun Instagram @humasbdg. Jumlah informan pendukung ini adalah sebanyak tiga orang. Pada penelitian ini, peneliti dapat mengambil sampel berdasarkan siapa saja yang memenuhi kriteria dan dipilih secara acak (Hikmat, 2011, hlm 64).

**Tabel 3.1 Tabel Informan**

No	Informan Pokok (Primer)	Informan Pendukung (Sekunder)
1.	Kepala Bagian Humas Setda Kota Bandung	Pengikut akun Instagram @humasbdg : a. @yusufannisaazalia b. @aditwiggy c. @lazuardik
2.	Kepala Subbagian Data dan Informasi Humas Setda Kota Bandung	
3.	Tim Cyber (Media Sosial) Humas Setda Kota Bandung	

Sumber: Diolah Peneliti (2019)

### 3.3.2 Tempat Penelitian

Pada penelitian ini, tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian adalah Kantor Humas Kota Bandung yang terletak di Jalan Wastukencana No. 2 Kota Bandung. Tempat tersebut dipilih karena merupakan bagian dari kebutuhan dan kepentingan penelitian dan merupakan kantor tempat Humas Bandung Bekerja. Selain itu penelitian juga dilakukan di tempat bekerja pemilik akun @yusufannisaazalia yaitu di Jalan Pasir Palem Kota Bandung, lokasi kedua di restoran cepat saji daerah Jalan Gatot Subroto Kota Bandung tempat tersebut dipilih karena dekat dengan kantor pemilik akun @aditwiggy, lokasi terakhir untuk informan pemilik akun @lazuardik dilakukan di daerah taman sejarah Balai Kota Bandung karena berdekatan dengan lokasi pemilik akun @lazuardik bekerja.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 2000, hlm. 134). Peneliti merupakan instrumen utama dalam mengumpulkan data dan menginterpretasikan data dengan dibimbing oleh pedoman wawancara dan pedoman observasi. Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sangat penting kedudukannya. Segala sesuatu akan sangat tergantung pada kedudukan peneliti (Taylor dan Bogdan, 1984, hlm.7).

Pada penelitian kualitatif, suatu instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Maka dari itu peneliti sebagai instrumen harus divalidasi. Validasi bagi peneliti adalah sebagai instrumen yang meliputi metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti serta kesiapan peneliti untuk masuk kedalam objek penelitian, baik akademik maupun secara logistik. Validasi tersebut dilakukan oleh peneliti itu sendiri melalui evaluasi diri. Penelitian kualitatif sebagai *human interest* berfungsi untuk menetapkan suatu fokus penelitian, memilih informan, melakukan pengumpulan data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan berdasarkan temuannya (Sugiyono, 2017, hlm. 222).

Instrumen penelitian pada penelitian ini berupa lembar pertanyaan wawancara yang digunakan untuk memberikan arahan serta batasan pada saat melakukan proses wawancara dengan informan, sehingga hasil yang didapatkan dapat dipertanggungjawabkan. Lembar pertanyaan wawancara tersebut digunakan guna memperoleh data yang subjektif serta mendalam mengenai bagaimana strategi *public relations* yang dilakukan oleh Humas Setda Kota Bandung pada akun @humasbdg dalam membentuk citra pemerintah kepada para pengikutnya selama ini dengan cara memberikan pertanyaan pada partisipan yang terkait.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Observasi Terbuka**

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2017, hlm. 229) menyatakan bahwa observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan. Data merupakan hal yang sangat penting bagi para ilmuwan untuk dapat mengerjakan suatu penelitian yang dihasilkan berdasarkan fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui sebuah observasi. Dengan observasi maka peneliti akan lebih mampu memahami suatu konteks data secara keseluruhan situasi sosial. Peneliti juga akan mendapatkan sebuah hal baru yang sebelumnya kurang atau bahkan tidak diamati oleh orang lain serta menemukan hal yang diluar persepsi responden sehingga memiliki gambaran yang jauh lebih komperhensif. Pada observasi ini peneliti akan melakukan observasi terbuka kepada beberapa pengikut akun Instagram @humasbdg terkait pandangan mereka terhadap fungsi dan peran akun @humasbdg dan citra yang berhasil dibangun oleh humas Kota Bandung pada media sosial.

#### **3.5.2 Wawancara Mendalam**

Wawancara adalah pertemuan antar dua orang untuk bertukar informasi maupun ide melalui suatu tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dari dalam suatu topik wawancara yang digunakan untuk menemukan suatu permasalahan yang perlu diteliti dan digunakan apabila peneliti hendak mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2017, hlm. 231).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *in-depth interview* (wawancara mendalam). Setiap informan akan diberi pertanyaan yang berkaitan dengan strategi yang digunakan oleh Humas Kota Bandung untuk membentuk citra pemerintah pada akun @humasbdg. Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Peneliti harus memutuskan besarnya struktur dalam wawancara. Struktur wawancara dapat berada pada rentang tidak berstruktur sampai berstruktur. Penelitian kualitatif umumnya menggunakan wawancara tidak berstruktur atau semi berstruktur (Holloway dan Wheeler, 1996:154).

### 3.5.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi pada penelitian ini dilakukan guna melengkapi serta mendukung data penelitian. Segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan penelitian ini akan didokumentasikan. Dokumentasi merupakan suatu pelengkap data dari observasi dan wawancara sehingga data akan menjadi lebih kredibel dan dapat dipercaya (Sugiyono. 2017, hlm. 82).

## 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Patton (2002, hlm.67) analisis data adalah proses mengatur urutan data dan mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti melakukan penelitian di lapangan, sampai saat peneliti melaporkan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis ialah menggunakan model Miles dan Huberman. Teknik ini digunakan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung dan juga setelah selesai pengumpulan data pada periode tertentu. Analisis data ini dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas. Analisis data kualitatif adalah upaya yang berlanjut, berulah dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

akan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan dari rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul, namun kedua hal tersebut merupakan bagian dari lapangan (Miles & Huberman, 2014, hlm. 20).

### 3.6.1 Reduksi Data

Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok serta memfokuskan pada hal-hal yang bersifat penting, kemudian mencari tema dan polanya. Data yang direduksi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan dari data yang selanjutnya (Sugiyono, 2017, hlm. 247).

Reduksi data adalah proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Reduksi data yang dilakukan pada penelitian ini merupakan proses di mana peneliti memilah berbagai data yang di dapatkan dari partisipan melalui teknik pengumpulan data wawancara. Informasi yang tidak berkaitan dengan kebutuhan peneliti akan direduksi dan tidak dijadikan data yang hendak diolah pada indikator yang diuji (Sugiyono, 2017, hlm. 247-259). Peneliti akan mengumpulkan data-data yang ditentukan oleh peneliti dilapangan. Peneliti akan melakukan transkrip berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan dan mengumpulkan data dari hasil observasi yang peneliti dapatkan dilapangan.

### 3.6.2 Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk teks, naratif/ uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, *flowchart*, tabel, grafik, *pie chart*, dan sebagainya. Melalui penyajian dari data tersebut, maka data akan disusun ke dalam pola hubungan agar lebih mudah untuk dipahami (Sugiyono, 2017, hlm. 369).

Penyajian data yang dilakukan oleh peneliti adalah berupa transkrip yang dibuat menggunakan *coding*. Selanjutnya peneliti akan menarasikan hasil transkrip wawancara tersebut dan mencocokkan dengan teori yang ada.

### 3.6.3 Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap yang dilakukan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari kesimpulan awal akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal telah didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan pada penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru dan belum pernah ada. Temuan tersebut berupa deskripsi maupun gambaran objek yang masih belum jelas sebelumnya sehingga berubah menjadi jelas (Sugiyoo, 2017, hlm 252).

Setelah hasil penelitian dibuat kesimpulan, untuk selanjutnya peneliti akan melakukan verifikasi ulang kelengkapan guna memastikan data yang diperoleh merupakan data yang valid.

## 3.7. Uji Keabsahan Data

Penelitian kualitatif dalam menghadapi persoalan penting mengenai pengujian keabsahan hasil penelitian. Dalam menghindari ketidakadilan dan ketidaksesuaian instrumen penelitian, oleh karena itu diperlukan adanya pengujian keabsahan data serta menguji kredibilitas menggunakan metode triangulasi (Bungin, 2007, hlm. 261). Triangulasi pada pengujian kredibilitas dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Maka akan terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2017, hlm. 369).

### 3.7.1 Triangulasi Sumber

Fungsi dari triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data. Cara untuk melakukan cek data yang telah diperoleh dari triangulasi sumber dapat dilakukan melalui beberapa sumber untuk selanjutnya dideskripsikan dan

dikategorisasikan antara pandangan yang sama dan yang berbeda. Data tersebut akan dianalisis oleh peneliti hingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya disepakati (*membercheck*) dengan tiga sumber data tersebut (Sugiyono, 2017, hlm. 370).

### 3.7.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara melakukan cek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pada penelitian ini, data dihasilkan dari observasi kemudian dilakukan wawancara. Apabila dengan kedua teknik tersebut menghasilkan suatu data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada data tersebut untuk memastikan data yang lebih valid (Sugiyono, 2017, hlm. 370).

### 3.7.3 Membercheck

*Membercheck* merupakan proses pengecekan ulang data yang diberikan informan. Tujuan dari *membercheck* ini adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sesuai dengan data yang diberikan oleh informan. Jika data yang diperoleh disepakati juga oleh pemberi data, maka data tersebut adalah valid sehingga lebih kredibel dan dipercaya (Sugiyono, 2017, hlm. 276). Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada informan yang telah berbentuk transkrip wawancara, maka penulis akan membuat kesimpulan yang kemudian penulis berikan kembali kepada informan untuk selanjutnya ditandatangani oleh informan yang bersangkutan. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan bahwa data tersebut valid dan dapat dipercaya.

## 3.8 Pertanyaan Penelitian

**Tabel 3.2 Pertanyaan Penelitian**

<b>Kategori</b>	<b>Kata kunci</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Hasil yang diharapkan</b>
Identitas personal		1. Siapa nama anda? 2. Jabatan di Humas Kota	Mengetahui identitas personal

		Bandung? 3. Berapa lama anda bekerja di Humas Kota Bandung?	informan
<b>Model perencanaan Public Relations</b>	Analisis situasi	4. Apakah keunggulan yang dimiliki Humas Kota Bandung dalam penggunaan media sosial? 5. Bagaimana analisis situasi yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung dalam menerapkan strategi <i>public relations</i> untuk diterapkan pada media sosial? 6. Apakah upaya yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung dalam perencanaan strategi komunikasi pada media sosial?	Mengetahui analisis situasi pada Humas Setda Kota Bandung
	Penetapan tujuan	7. Tujuan apa yang hendak dicapai oleh Humas Kota Bandung dalam penggunaan media sosial dalam upaya pembentukan citra? 8. Apakah tujuan tersebut telah tercapai? 9. Apakah tujuan dari dibuatnya akun @humasbdg?	Mengetahui proses penetapan tujuan pada Humas Setda Kota Bandung
	Menetapkan publik	10. Siapakah yang menjadi sasaran khalayak pada	Mengetahui proses penetapan

		<p>penggunaan akun publik pada @humasbdg? Humas Setda Kota Bandung</p> <p>11. Bagaimana Humas Kota Bandung menentukan sasaran khalayak?</p> <p>12. Berapakah jumlah pengikut yang diharapkan pada akun @humasbdg?</p> <p>13. Apakah dengan jumlah pengikut saat ini dianggap efektif dalam upaya pembentukan citra? no 41 hapus permintaan</p>	
	Pemilihan media	<p>14. Apakah yang melatar belakangi Humas Kota Bandung dalam menggunakan Instagram untuk membangun citra?</p> <p>15. Sejak kapan akun @humasbdg tersebut dibuat?</p> <p>16. Apakah yang menjadi pembeda antara sosial media humas Kota Bandung yang satu dengan yang lain?</p> <p>17. Media sosial yang manakah yang paling banyak diminati oleh masyarakat Kota Bandung?</p> <p>18. Apakah yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan penggunaan media sosial?</p> <p>19. Bagaimana humas Humas Kota Bandung</p>	Mengetahui pemilihan media pada Humas Setda Kota Bandung

		<p>dalam mengkomunikasikan akun @humasbdg kepada seluruh masyarakat Kota Bandung?</p> <p>20. Bagaimana <i>engagement</i> pada akun @humasbdg dengan para pengikutnya?</p> <p>21. Apakah akun @humasbdg memiliki hubungan dengan media lain untuk memperkenalkan akun tersebut kepada masyarakat Kota Bandung?</p> <p>22. Bagaimana penyusunan pesan yang digunakan pada akun @humasbdg?</p> <p>23. Apakah penulisan caption pada setiap media sosial dibuat sama?</p>	
	Penetapan anggaran	<p>24. Apakah ada anggaran yang disediakan untuk mengoptimalkan akun @humasbdg?</p> <p>25. Darimana anggaran tersebut?</p> <p>26. Apakah anggaran tersebut mencukupi untuk keperluan pembentukan citra pada media sosial?</p> <p>27. Bagaimanakah upaya yang dilakukan apabila</p>	Mengetahui penetapan anggaran pada Humas Setda Kota Bandung

		mengalami kekurangan anggaran?	
	Pelaksanaan dan pengawasan	<p>28. Apakah penggunaan akun @humasbdg sudah optimal?</p> <p>29. Apa saja yang paling banyak disampaikan pada akun @humasbdg?</p> <p>30. Apakah akun @humasbdg memiliki kegiatan rutin yang di khusukan bagi pengikutnya?</p> <p>31. Apakah kegiatan tersebut berjalan optimal?</p> <p>32. Apakah pada akun media sosial lainnya juga diadakan kegiatan pada bagi para pengikutnya?</p> <p>33. Apakah terdapat perbedaan yang terjadi pada akun @humasbdg ketika dibawah pimpinan Ridwan Kamil dengan yang sekarang (Oded Danial)?</p>	Mengetahui proses pelaksanaan dan evaluasi pada Humas Setda Kota Bandung
<b>Model pembentukan citra</b>	Persepsi	<p>34. Bagaimanakah citra yang hendak dibentuk?</p> <p>35. Apakah sudah dilakukan riset sebelumnya terkait citra Kota Bandung dimata publik?</p> <p>36. Apakah citra yang dibangun tersebut telah sesuai dengan visi dan misi yang ada?</p> <p>37. Apakah visi dan misi</p>	Mengetahui persepsi yang hendak dibangun oleh Humas Setda Kota Bandung

		tersebut?	
	Kognisi	<p>38. Apakah Humas Kota Bandung membuat suatu program yang ditujukan bagi pengikut akun @humasbdg dengan memanfaatkan fitur yang ada pada media sosial?</p> <p>39. Apakah pengikut akun @humasbdg turut serta mengikuti program tersebut?</p> <p>40. Apakah terdapat perubahan pada pengikut @humasbdg setelah adanya program tersebut?</p> <p>41. Bagaimana perubahan tersebut?</p>	Mengetahui kognisi yang hendak dibentuk oleh Humas Setda Kota Bandung
	Motivasi	<p>42. Apakah yang menjadi acuan dalam proses pembangunan citra pada akun @humasbdg?</p> <p>43. Apakah ada program yang dilakukan oleh @humasbdg untuk meningkatkan citra pemerintah bagi para pengikut?</p> <p>44. Apakah bentuk program tersebut?</p> <p>45. Apakah program tersebut berjalan dengan baik?</p> <p>46. Apakah program tersebut menarik minat para pengikut?</p>	Mengetahui motivasi yang hendak dibangun oleh Humas Setda Kota Bandung kepada para pengikut.

	Sikap	<p>47. Bagaimanakah upaya yang dilakukan Humas Kota Bandung dalam mengkomunikasikan keunggulan Jawa Barat kepada publik melalui akun <i>@humasbdg</i>?</p> <p>48. Bagaimana Humas Kota Bandung pada akun <i>@humasbdg</i> dalam melakukan antisipasi berita negatif yang tidak menguntungkan lalu dibentuk agar opini publik tetap dalam posisi yang menguntungkan?</p> <p>49. Apakah Humas Kota Bandung selalu berhasil dalam membentuk publik untuk mengubah opini?</p> <p>50. Bagaimana cara untuk mengatasi pemberitaan buruk mengenai Kota Bandung yang ada di media sosial?</p> <p>51. Cara menanggapi menyikapi komentar negatif dari masyarakat pada akun <i>@humasbdg</i>?</p>	Untuk mengetahui sikap yang dilakukan oleh Humas Setda Kota Bandung.
<b>Peran dan fungsi <i>Public Relations</i></b>		<p>52. Bagaimana peran yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung pada akun <i>@humasbdg</i>?</p> <p>53. Apakah pengelola akun <i>@humasbdg</i> berasal dari bidang yang sama yaitu</p>	Untuk mengetahui peran dan fungsi dari Humas Setda Kota Bandung

		<p>bidang kehumasan?</p> <p>54. Bagaimana proses pemilihan pengelola akun @humasbdg?</p> <p>55. Siapakah yang memiliki tanggung jawab penuh dalam pengelolaan akun @humasbdg?</p> <p>56. Bagaimana Humas Kota Bandung membuat perencanaan program komunikasi yang hendak diterapkan pada media sosial?</p> <p>57. Mengapa orang tersebut dipilih untuk menjadi pengelola?</p> <p>58. Siapa yang menyusun pesan yang akan disampaikan?</p> <p>59. Apa upaya yang dilakukan dalam mendapatkan pengikut pada akun @humasbdg?</p> <p>60. Apakah upaya tersebut berhasil?</p> <p>61. Apa yang menjadi penghambat upaya tersebut?</p> <p>62. Apakah strategi yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung sudah berhasil?</p> <p>63. Apakah yang menjadi hambatan dalam menjalankan peran dan fungsi Humas Kota Bandung?</p> <p>64. Bagaimanakah cara</p>	
--	--	---	--

		<p>mengatasi hambatan tersebut?</p> <p>65. Apakah yang menjadi hambatan dalam upaya pencapaian tujuan tersebut?</p> <p>66. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam upaya pencapaian tujuan tersebut?</p> <p>67. Adakah hambatan yang dialami pada akun @humasbdg dalam menjalin hubungan dengan media lain?</p> <p>68. Apakah yang menjadi faktor penghambat dalam penyusunan pesan?</p> <p>69. Apakah faktor penghambat yang dialami oleh pengelola akun @humasbdg dalam mengelola akun tersebut?</p> <p>70. Apakah yang menjadi faktor pendukung dalam pengelolaan akun @humasbdg tersebut?</p> <p>71. Apakah kekurangan pada akun @humasbdg?</p> <p>72. Bagaimana cara menyikapi kekurangan tersebut?</p> <p>73. Apakah kelebihan akun @humasbdg?</p>	
--	--	--	--

Sumber : Diolah peneliti, 2019