**The Circular Model of Some pada Pengelolaan Media Sosial Instagram @dprd\_diy dalam Penguatan Kualitas Komunikasi dan Informasi Publik DPRD Provinsi DIY**

***The Circular Model of Some in Managing Social Media Instagram @dprd\_diy in Strengthening the Quality of Communication and Public Information of the DIY Provincial DPRD***

**Widmiranda**  
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi & Multimedia, Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
Email: wiwidmiranda18@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus pada pemahaman pemanfaatan media sosial Instagram @dprd\_diy oleh DPRD Provinsi DIY dalam penguatan kualitas komunikasi dan informasi publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan strategi pemanfaatan Instagram oleh DPRD Provinsi DIY dan mengukur kesesuaian strategi tersebut dengan teori Regina Luttrell tentang "The Circle of Some". Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan Instagram oleh DPRD Provinsi DIY. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan anggota tim humas DPRD Provinsi DIY. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemanfaatan Instagram oleh DPRD Provinsi DIY mencakup share, optimize, manage, dan engage. Namun, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya respon terhadap komentar, pesan, dan nomor layanan yang diajukan oleh masyarakat.

**Kata Kunci:** Media Sosial, Instagram, Komunikasi Publik

***ABSTRACT***

*This study focuses on understanding the utilization of Instagram social media @dprd\_diy by the DIY Provincial DPRD in strengthening the quality of communication and public information. The purpose of this research is to explain the strategy of utilizing Instagram by DIY Provincial DPRD and measure the alignment of the strategy with Regina Luttrell's theory of "The Circle of Some". Additionally, this research aims to identify the obstacles faced in the utilization of Instagram by the DIY Provincial DPRD. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data were collected through observations and interviews with members of the public relations team of DIY Provincial DPRD. The results showed that the strategy of utilizing Instagram by DIY Provincial DPRD includes share, optimize, manage, and engage. However, there are some obstacles such as the lack of response to comments, messages, and service numbers submitted by the public.*

***Keywords:*** *Social Media, Instagram, Public Communication*

**MATERI DAN METODE**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, terutama dengan meluasnya akses ke internet, telah menciptakan pergeseran mendalam dalam paradigma komunikasi global, terutama di era digital saat ini. Transformasi ini membawa perubahan yang signifikan dalam tatanan sosial budaya termasuk cara individu, organisasi, dan pemerintah berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain. Internet, sebagai tulang punggung komunikasi digital, telah memainkan peran sentral dalam memungkinkan akses yang lebih cepat dan luas ke informasi, memfasilitasi interaksi lintas batas, dan menciptakan ruang bagi partisipasi publik yang lebih demokratis. Sementara itu, juga membawa tantangan baru dalam pemenuhan harapan akan teknologi untuk memperdalam kualitas komunikasi manusia.

Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Publikasi Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022, penggunaan internet penduduk Indonesia pada periode 2018-2022 diestimasi mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, persentase penduduk usia lima tahun ke atas yang menyatakan pernah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir sekitar 62,10 persen dan meningkat menjadi 66,48 persen pada tahun 2022. Selanjutnya, pada tahun 2022 persentase penduduk usia lima tahun ke atas yang pernah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir menurut provinsi, menunjukkan bahwa Provinsi DI Yogyakarta menempati posisi keempat tertinggi dengan persentase 75,38%.[[1]](#footnote-1)

Sebuah gambar berisi teks, cuplikan layar, deasin

Deskripsi dibuat secara otomatis

**Gambar 1.1 Persentase penduduk usia lima tahun ke atas yang pernah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir menurut provinsi, 2022. Dikases pada 27 September 2023**

Peningkatan penggunaan internet seperti yang dipresentasikan pada grafik di atas, terutama melalui media sosial telah membawa dampak signifikan pada sektor pemerintahan, termasuk DPRD Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Lembaga-lembaga pemerintahan dihadapkan pada era di mana masyarakat semakin terhubung melalui platform-platform media sosial dan internet menjadikan keterlibatan publik bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan yang mendesak. Terkait dengan hal ini, konsep Konvergensi Media yang diperkenalkan oleh Henry Jenkins dalam "*Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*" menjadi relevan dalam konteks ini, karena menggarisbawahi bahwa dalam era digital, batasan antara media massa, media sosial, dan komunikasi pribadi semakin kabur. Selanjutnya, kehadiran new media yang beragam menandakan bahwa teknologi internet saat ini berkembang pesat guna membantu kehidupan menjadi lebih baik, new media seperti sosial media menjadi hal yang tidak dapat di pisahkan dari kehidupan manusia[[2]](#footnote-2). Hal ini membuka peluang bagi lembaga pemerintah, seperti DPRD Provinsi DIY, untuk memanfaatkan potensi konvergensi media ini dalam memperkuat keterlibatan dan keterbukaan dalam komunikasi mereka dengan masyarakat[[3]](#footnote-3).

DPRD Provinsi DIY memegang peran sentral dalam menjalankan berbagai fungsi kunci, termasuk legislasi, pengawasan, dan mewakili aspirasi masyarakat di tingkat regional. Untuk menjalankan tugas-tugas ini secara efektif, DPRD Provinsi DIY harus telah mengadopsi berbagai strategi komunikasi modern yang mencakup pemanfaatan berbagai jenis media sosial. Beberapa media sosial yang digunakan oleh DPRD Provinsi DIY meliputi Facebook, Instagram, Youtube, dan Twitter. Di platform Facebook, DPRD Provinsi DIY secara rutin membagikan informasi terkini seputar kegiatan legislatif, mengumumkan acara-acara publik, dan berinteraksi dengan masyarakat dalam diskusi terbuka mengenai isu-isu regional. DPRD Provinsi DIY memperkaya pesan-pesan tersebut dengan konten visual seperti gambar, infografis, dan video. Pada platform Youtube, DPR Provinsi DIY mengunggah video-video resmi yang mencakup rekaman sidang-sidang penting, wawancara dengan anggota DPRD, serta klip video yang menjelaskan inisiatif legislatif dan proyek-proyek yang sedang dikerjakan. Terakhir, di Twitter, DPRD Provinsi DIY menyebarkan pembaruan singkat tentang kegiatan legislatif, peristiwa penting, dan berita-berita relevan seputar isu-isu regional. Interaksi dalam bentuk cuitan singkat memungkinkan DPRD Provinsi DIY untuk berkomunikasi dalam waktu nyata dengan masyarakat dan melibatkan publik dalam diskusi yang bermanfaat. Semua aktivitas di media sosial ini terus dipantau oleh DPRD Provinsi DIY untuk mengukur tingkat keterlibatan masyarakat, menciptakan dialog yang erat antara pemerintah daerah dan konstituennya.

Dalam konteks ini, Instagram menjadi salah satu platform yang diprioritaskan oleh DPRD Provinsi DIY, karena platform ini menawarkan sejumlah keunggulan dalam mencapai audiensi yang lebih luas dan berinteraksi secara visual. Saat ini, Instagram DPRD Provinsi DIY dengan nama @dprd\_diy memiliki 5.575 pengikut dan telah mengunggah total 1.872 postingan per 11 Oktober 2023. Hal ini menunjukkan bahwa DPRD Provinsi DIY aktif menggunakan Instagram sebagai salah satu platform utama mereka.

Sebuah gambar berisi teks, cuplikan layar, logo, software

Deskripsi dibuat secara otomatis

**Gambar 1.2 Tampilan Instagram @dprd\_diy**

Sumber: <https://www.instagram.com/dprd_diy/> diakses pada 1 Oktober 203

Instagram dipilih sebagai media sosial utama oleh DPRD Provinsi DIY karena popularitasnya yang terus berkembang di kalangan masyarakat Yogyakarta dan juga sejalan dengan tren penggunaan media sosial di seluruh dunia. Instagram memungkinkan DPRD Provinsi DIY untuk berbagi gambar-gambar dari berbagai kegiatan, pertemuan dengan masyarakat, kunjungan ke berbagai daerah di DIY, dan momen-momen lain yang relevan dengan cara yang lebih visual dan menarik. Selain itu, platform ini juga memungkinkan DPRD Provinsi DIY untuk menggunakan fitur seperti *stories*, IGTV, dan *live streaming* untuk memberikan pembaruan yang lebih cepat dan mendalam tentang perkembangan terbaru.

Dalam konteks aktivitas *Public Relations* (PR) DPRD Provinsi DIY, Instagram juga memainkan peran kunci. Melalui platform ini, mereka dapat dengan mudah menjalin komunikasi langsung dengan konstituen mereka, merespons pertanyaan, serta merangkul partisipasi publik. Aktivitas PR yang terkait dengan Instagram meliputi penyebaran informasi tentang kegiatan legislatif, pembahasan peraturan daerah, inisiatif legislasi, dan kebijakan yang sedang dipertimbangkan. Selain itu, mereka juga menggunakan platform ini untuk mengumumkan acara-acara publik, seminar, serta diskusi terbuka yang berkaitan dengan isu-isu regional. Semua ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi, kebijakan, dan pesan yang disampaikan oleh DPRD Provinsi DIY diterima dengan baik oleh masyarakat Yogyakarta, sehingga tercipta pemahaman yang baik mengenai peran dan kinerja DPRD Provinsi DIY.

Sejalan dengan strategi penggunaan Instagram oleh DPRD Provinsi DIY, Widiastuti dalam buku "Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintahan" mengatakan, Instagram memiliki konten-konten yang memiliki preferensi yang paling menarik bagi para penggunanya, yaitu foto yang berkualitas tinggi, *quetes*, dan *stories*.[[4]](#footnote-4) Hal ini mencerminkan pentingnya platform ini dalam menciptakan interaksi yang lebih dekat antara pemerintah dan masyarakat, serta memperkuat hubungan antara keduanya.

Pemilihan DPRD Provinsi DIY sebagai subjek penelitian didasari oleh beberapa faktor. Pertama, sebagai lembaga pemerintahan tingkat regional, DPRD Provinsi DIY memiliki peran yang signifikan dalam mewakili aspirasi masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Provinsi DIY memiliki karakteristik geografis dan sosio-kultural yang unik. Provinsi DIY adalah satu-satunya provinsi di Indonesia yang masih memiliki sistem monarki yang kuat, dengan seorang Sultan yang memegang peran penting dalam pemerintahan daerah. Sistem monarki ini memberikan Provinsi DIY otonomi yang lebih besar dalam beberapa aspek, termasuk pengelolaan budaya, tradisi, dan sejumlah kebijakan. Sebagai provinsi dengan sistem pemerintahan yang unik ini, Provinsi DIY dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana faktor-faktor budaya, tradisi, dan sistem pemerintahan yang unik dapat memengaruhi komunikasi publik dan interaksi dengan masyarakat melalui media sosial.

Kedua, Provinsi DIY memiliki karakteristik khusus dengan budaya dan tradisi yang beragam, serta dinamika sosial-politik yang unik. Provinsi DIY dikenal karena kekayaan budaya, seni, dan tradisi yang beraneka ragam, yang mencakup berbagai aspek seperti seni pertunjukan, kerajinan tangan tradisional, dan perayaan keagamaan yang unik. Selain itu, Provinsi DIY juga memiliki dinamika sosial-politik yang berbeda dari daerah lain di Indonesia. Daerah ini memiliki otonomi khusus dalam beberapa hal, yang memengaruhi kebijakan dan tindakan pemerintah daerah. Semua karakteristik ini menjadikan Provinsi DIY sebagai lingkungan yang sangat menarik dijadikan subjek penelitian mengenai komunikasi publik melalui media sosial.

Memahami bagaimana DPRD Provinsi DIY mengelola komunikasi publik melalui media sosial dapat memberikan wawasan yang berharga tentang cara dinamika budaya, tradisi, dan otonomi khusus memengaruhi strategi komunikasi pemerintah di tingkat regional. Selain itu, pemilihan Provinsi DIY sebagai subjek penelitian memiliki dasar ilmiah yang kuat karena karakteristik unik yang dimilikinya, termasuk sistem monarki, kekayaan budaya, dan sejarah panjang dalam pelestarian seni tradisional. Penelitian ini akan menggali bagaimana aspek-aspek ini memengaruhi komunikasi publik melalui media sosial, khususnya Instagram oleh DPRD Provinsi DIY, memberikan wawasan yang berharga dalam konteks yang unik dan relevan.

Pendekatan yang komprehensif dalam penggunaan media sosial ini mencerminkan upaya DPRD Provinsi DIY untuk menjalin keterhubungan yang erat dengan masyarakat, meningkatkan transparansi dalam tindakan mereka, dan menjaga kualitas komunikasi publik dalam era digital ini. Secara keseluruhan, DPRD Provinsi DIY telah melakukan upaya yang signifikan dalam meningkatkan komunikasi publik melalui media sosial, dengan berfokus pada platform Instagram. Namun, seperti halnya banyak lembaga pemerintahan lainnya, DPRD Provinsi DIY juga menghadapi tantangan yang perlu diatasi. Melalui penelitian ini, peneliti akan menyelidiki apakah Instagram @dprd\_diy juga mencerminkan kesuksesan ini atau mungkin menghadapi tantangan tertentu dalam menjalankan peran pentingnya dalam penguatan kualitas komunikasi dan penyampaian informasi publik oleh DPRD Provinsi DIY.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengkaji secara mendalam komunikasi publik yang dilakukan oleh DPRD Provinsi DIY melalui media sosial Instagram. Peneliti akan mengevaluasi konten-konten yang disebarkan melalui Instagram @dprd\_diy, mengamati pertumbuhan jumlah pengikut (*followers*), serta menganalisis tingkat interaksi antara lembaga tersebut dengan masyarakat melalui media sosial. Dari temuan-temuan ini, peneliti akan merumuskan rekomendasi yang konkret dan relevan untuk meningkatkan pemanfaatan Instagram @dprd\_diy dalam penguatan kualitas komunikasi dan penyampaian informasi publik oleh DPRD Provinsi DIY, yang dapat menghasilkan peningkatan dalam komunikasi dan transparansi pemerintah daerah melalui media sosial di era digital ini.

Paradigma penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif secara singkat dapat diartikan sebagai penelitian yang bukan menggunakan angka, melainkan menggunakan data dari hasil catatan seperti catatan lapangan, wawancara dan dokumen pribadi. Selanjutnya, menurut Suharsimi Arikunto, pendekatan kualitatif pada penelitian bertujuan sebagai upaya untuk memahami suatu keadaan tertentu dengan cara penelitian studi kasus secara intensif, terinci dan mendalam terhadap objek yang dikaji seperti organisasi, lembaga atau gejala tertentu yang diteliti. [[5]](#footnote-5)

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis penelitian kualitatif deskriptif yang diterapkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mencocokkan antara realita yang terjadi di lapangan dengan teori yang berlaku dengan metode deskriptif.[[6]](#footnote-6) Selanjutnya, menurut Sugiyon,[[7]](#footnote-7) penelitian deskriptif merupakan salah satu metode penelitian yang dilakukan untuk menganalisis data dengan menjelaskan dan menggambarkan data yang sudah dikumpulkan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mempresentasikan keadaan objek dan subjek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada, serta untuk memahami masalah, kegiatan, dan proses yang terjadi dalam konteks pemanfaatan media sosial Instagram oleh DPRD Provinsi DIY.

Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan media sosial Instagram oleh DPRD Provinsi DIY dengan tujuan meningkatkan kualitas komunikasi dan penyampaian informasi publik dalam era digital. Data untuk penelitian ini dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan. Subjek penelitian merupakan sumber data yang dapat memberikan informasi terkait dengan permasalahan penelitian yang diteliti, adapun teknik pengambilan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive* sampling yakni dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.[[8]](#footnote-8) Kriteria subjek penelitian ini mencakup anggota DPRD DIY yang terlibat dalam pengelolaan akun Instagram, seperti:

1. Tegar Satria Y.L S.I.Kom, Staff Bidang Humas dan Protokol pada bagian Operator Berita sekaligus pengelola akun Instragram DRPD DIY, yang telah bekerja selama satu tahun DPRD DIY. Selanjutnya, dengan latar belakang pendidikan S1 Ilmu Komunikasi, juga menjadi hal penting dari subjek untuk memberikan wawasan praktis tentang penelitian ini.
2. Uzi Gigih Firmansyah S.I.Kom, penanggung jawab pengelolaan sosial media Instagram DPRD DIY, seperti menjalin kemitraan dengan pihak yang berkepentingan dan menjalin komunikasi publik dengan pengikut akun Instagram DPRD DIY. Dengan pengalaman kerja selama tiga tahun di DPRD DIY dan latar belakang pendidikan S1 Ilmu Komunikasi, maka subjek mampu memberikan wawasan tentang pengelolaan akun Instagram DPRD DIY secara menyeluruh dan spesifik.

Menurut Waluya, data primer merujuk pada data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya, sementara data sekunder adalah keterangan yang diperoleh dari pihak kedua, baik berupa individu atau catatan.[[9]](#footnote-9) Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa data primer diperoleh langsung dari sumber aslinya, sedangkan data sekunder merupakan informasi yang diperoleh melalui pihak lain atau referensi yang sudah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dengan narasumber terkait, sementara data sekunder mencakup informasi yang diperoleh dari dokumen dan sumber yang telah ada. Kedua jenis data ini akan digunakan untuk menggali dan menganalisis informasi terkait dengan penggunaan media sosial Instagram oleh DPRD Provinsi DIY dalam penguatan komunikasi dan informasi publik

Data ini diperoleh melalui dua metode, yaitu wawancara langsung dan observasi. Wawancara langsung dilakukan dengan narasumber terkait mencakup pandangan, pemahaman, persepsi, dan pengalaman subjek. Selain wawancara, pengumpulan data primer juga melibatkan metode observasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas dan konten yang diunggah oleh DPRD Provinsi DIY di akun Instagram mereka, serta interaksi yang terjadi antara lembaga dan pengikutnya. Data observasi ini akan mencakup informasi tentang jenis konten yang diunggah, frekuensi unggahan, respon terhadap komentar atau pesan, dan segala aspek visual dan tekstual yang terkait dengan akun Instagram DPRD Provinsi DIY. Penggabungan data dari wawancara langsung dan observasi akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan mendalam tentang interaksi dan komunikasi yang terjadi di media sosial DPRD Provinsi DIY, serta dampaknya terhadap partisipasi masyarakat dan penyampaian aspirasi di lingkungan yang unik secara budaya dan pemerintahan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Data sekunder ini mencakup informasi tentang kebijakan, konten, dan interaksi yang telah ada di media sosial DPRD Provinsi DIY. Data sekunder digunakan untuk memberikan konteks dan informasi tambahan dalam Penelitian ini. Wawancara adalah sebuah alat yang digunakan untuk memverifikasi dan memperoleh data atau informasi dari narasumber. Fadhallah[[10]](#footnote-10) menjelaskan bahwa wawancara adalah bentuk komunikasi di mana satu pihak bertanya dan pihak lainnya memberikan jawaban dengan tujuan tertentu, seperti mengumpulkan data dan informasi. Dalam konteks penelitian ini, wawancara menjadi alat yang penting untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang penggunaan media sosial Instagram oleh DPRD Provinsi DIY dalam komunikasi publik.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik wawancara semi terstruktur. Panduan wawancara akan mencakup kerangka umum tentang topik yang akan dibahas. Pilihan untuk menggunakan wawancara semi terstruktur dipilih karena pada awalnya peneliti belum memiliki pemahaman yang pasti tentang jenis data yang akan diperoleh. Oleh karena itu, peneliti lebih memilih untuk mendengarkan informasi dari narasumber terlebih dahulu melalui panduan pertanyaan yang sudah ada, sambil tetap memberikan ruang untuk fleksibilitas dalam mengubah pertanyaan sesuai kebutuhan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pemanfaatan media sosial Instagram oleh DPRD Provinsi DIY.

Wawancara mendalam akan dilakukan dengan informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait penggunaan media sosial Instagram oleh DPRD Provinsi DIY. Informan meliputi Tegar Satria Y.L. dan Fauzi Gigit Firmansyah. Fokus wawancara adalah untuk mendapatkan pemahaman, persepsi, dan pengalaman subjek terkait dengan penggunaan strategi komunikasi melalui media sosial tersebut.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dan informasi yang didapatkan dan diperoleh dengan melakukan upaya pengamatan secara langsung ke lokasi yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2006), observasi adalah metode di mana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian di lokasi penelitian[[11]](#footnote-11). Cara observasi dilakukan dengan aktif mengamati dan mencatat interaksi yang terjadi di media sosial DPR Provinsi DIY, khususnya dengan melihat postingan-postingan yang diunggah oleh lembaga tersebut dan respon yang diberikan oleh masyarakat. Observasi ini akan berlangsung secara kontinu selama periode tertentu, seperti dalam rentang waktu Oktober 2023 sampai dengan Desember 2023 yang memungkinkan pemantauan terhadap perkembangan interaksi online antara DPR Provinsi DIY dan masyarakatnya serta memperhatikan tren yang mungkin muncul dalam penggunaan media sosial tersebut. Observasi ini memungkinkan pemantauan langsung terhadap interaksi online antara DPR Provinsi DIY dan masyarakatnya.

Dokumen merupakan rekaman dan kronologi peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dipresentasikan dalam berbagai bentuk seperti tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen merupakan sumber data sekunder karena secara tidak langsung memberikan data informasi pengumpul data, seperti salah satunya dokumen terkait yang memuat informasi penting.[[12]](#footnote-12)

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan dokumentasi terhadap dokumen resmi DPR Provinsi DIY. Jenis dokumen ini mencakup peraturan-peraturan, undang-undang, dokumen kebijakan, laporan tahunan, serta konten media sosial yang telah diposting yang terkait dengan penggunaan media sosial dan komunikasi publik oleh DPR Provinsi DIY. Melalui proses dokumentasi, peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen tersebut untuk kemudian menganalisisnya. Data yang dihasilkan dari dokumentasi ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang praktik komunikasi, transparansi, dan pengelolaan media sosial oleh DPR Provinsi DIY. Data ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi tren, pola komunikasi, dan kebijakan yang relevan dengan konteks penelitian.

Data yang telah diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik seperti yang disebutkan diatas tidak akan bermanfaat jika tidak dilakukan analisis data dan pengolahan lebih lanjut. Oleh karena itu, data yang telah diperoleh tersebut perlu dikelompokan, dikategorisasi, diidentifikasi sedemikian rupa sehingga mempunyai informasi penting untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun dan berguna untuk menguji hipotesis.

Analisis data adalah proses sistematik pengumpulan dan identifikasi data yang telah dikumpulkan melalui berbagai metode pengumpulan, seperti wawancara, pencatatan lapangan, dan observasi langsung. Tujuannya adalah untuk memproses data sehingga menjadi lebih dapat dipahami, serta hasil analisis dapat dikomunikasikan dan dibagikan kepada pihak lain. Menurut Miles dan Huberman[[13]](#footnote-13) dalam teknis analisis data terdapat tiga alur kegiatan, yaitu pertama reduksi data (*data reduction*), kedua penyajian data (*data display*), dan ketiga penarikan kesimpulan dan verifikasi data (*conclusion drawing/verification*).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan untuk penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang masih kasar ke data yang lebih terstruktur. Reduksi data juga dapat dimaknai sebagai proses penyempurnaan data. Proses reduksi data meliputi eliminasi data yang tidak sesuai tema penelitian. Selanjutnya untuk data yang dirasa kurang akan ditambah untuk melengkapi informasi yang kurang. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara, menganalisis dokumen, dan observasi langsung dengan tujuan mengelompokkan jawaban sejenis dari informan dan setelah itu peneliti mengidentifikasi data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan upaya untuk mempresentasikan kumpulan informasi dari data yang telah tersusun guna memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang optimal akan menghasilkan analisis kualitatif yang faktual. Penyajian data yang baik akan membantu peneliti dalam memahami permasalahan yang sedang diteliti.

Penyajian data dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, seperti diantaranya adalah uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan, grafik, matriks dan sejenisnya. Salah satu bentuk penyajian data hasil wawancara disajikan dalam bentuk teks naratif. Kemudian data tersebut disusun kembali secara struktural dan dikelompokan sesuai permasalahannya mengenai bagaimana pemanfaatan sosial meia instagram @drpd\_diy oleh DPRD Provinsi DIY

1. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan terakhir dari teknis analisis data yang dilakukan dengan mengumpulkan data, mendefinisikan data, mencatat keterangan, menyusun pola tertentu, penjelasan kronologi, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin dalam permasalahan penelitian, alur sebab akibat dan proporsi. Hasil dari proses yang disebutkan sebelumnya tersebut menghasilkan sebuah data yang sudah bisa untuk ditarik kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selanjutnya, perlu diperhatikan bahwa penarikan kesimpulan perlu divalidasi selama pelaksanaan pengambilan data berlangsung. Setelah semua data tersaji, peneliti baru dapat melaksanakan penarikan kesimpulan tentang bagaimana pemanfaatan sosial meia instagram @drpd\_diy oleh DPRD Provinsi DIY.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini didapatkan melalui metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian dan dapat memberikan data informasi dan wawasan yang berharga, yaitu pegawai DPRD Provinsi DIY yang terkait dengan manajemen pengelolaan akun Instagram @dprd\_diy.

Fokus penelitian ini adalah pemanfaatan sosial media intragram @dpdrd\_diy sebagai upaya penguatan kualitas komunikasi dan informasi publik. Untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan, peneliti melaksanakan analisis dengan menggunakan teori dari Regina Luttrell , yaitu "*The Circular Model of SoMe*" (Model Sirkuler Media Sosial). Model ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika interaksi dan dampak yang dihasilkan. Hasil penelitian yang akan dipaparkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari wawancara, observasi, dan doumentasi. Selanjutnya, berikut adalah identitas dari subjek penelitian:

**Tabel 4.1 Identitas Informan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama | Pendidikan | Jabatan | Taggal Wawancara |
| 1 | Tegar Satria Y.L | S1 Ilmu Komunikasi | Staff Bidang Humas dan Protokol | 30 November 2023 |
| 2 | Uzi Gigih Firmansyah | S1 Ilmu Komunikasi | Penanggung jawab pengelolaan sosial media Instagram DPRD DIY | 1 Desember 2023 |

Dua informan utama dalam penelitian ini, Tegar Satria Y.L S.I.Kom dan Uzi Gigih Firmansyah S.I.Kom, keduanya memiliki latar belakang pendidikan S1 Ilmu Komunikasi dari Universitas Negeri Yogyakarta dan berperan penting dalam pengelolaan akun Instagram DPRD Provinsi DIY. Tegar, berperan sebagai staf Bidang Humas dan Protokol di Operator Berita DPRD DIY dan telah bekerja selama satu tahun di DPRD Provinsi DIY tersebut. Tanggung jawab utamanya terlibat dalam pengelolaan akun Instagram dan Facebook, sehingga memiliki pemahaman mendalam tentang penggunaan akun Instagram untuk keperluan komunikasi dan informasi publik.. Sementara itu, Uzi Gigih Firmansyah, sebagai penanggung jawab pengelolaan media sosial Instagram DPRD DIY, memiliki pengalaman kerja tiga tahun di lembaga tersebut. Fokus utamanya adalah menjalin kemitraan dengan pihak berkepentingan dan berinteraksi dengan pengikut akun instagram @dprd\_diy. Dalam pembahasan ini, kontribusi wawasan dari keduanya akan memberikan pemahaman mendalam tentang pengelolaan akun Instagram DPRD DIY dalam konteks komunikasi dan informasi publik, serta memberikan saran berharga untuk peningkatan penggunaan platform tersebut.

Temuan data dari wawancara dengan Mas Gigih dan Mas Tegar menunjukkan bahwa instagram memiliki urgensi krusial bagi DPRD Provinsi DIY dalam memperkuat komunikasi dan interaksi dengan masyarakat. Instgaram memiliki tujuan utama untuk menyampaikan kinerja dan kegiatan DPRD Provinsi DIY kepada masyarakat dengan memfokuskan publikasi informasi yang berkaitan dengan proses legislasi, peristiwa, dan kebijakan. Selain itu, dimensi visual dalam bentuk foto dan video juga memperkaya cara penyampaian informasi, membuatnya lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengikut akun Instagram.

“Instagram merupakan platform yang efektif dalam membantu kami meningkatkan keterlibatan dan keterbukaan antara DPRD Provinsi DIY dengan masyarakat, melalui kegiatan mempublikasikan kinerja dan kegiatan dewan kepada masyarakat. Tujuan pemanfataannya yang pasti untuk meningkatkan citra organisasi, tapi tetap yang pertama kita inginkan adalah kinerja dewan tersampaikan dengan menarik dan informatif ” (Wawancara, Mas Tegar 30 November 2023)

Sebagai kesimpulan, Instagram di DPRD DIY bukan hanya sebagai alat publikasi, melainkan sebuah strategi komunikasi yang bertujuan mempererat hubungan dengan masyarakat, meningkatkan transparansi, dan menyampaikan informasi dengan cara yang menarik dan responsif, yang pada akhirnya dapat membentuk citra positif bagi DPRD Provinsi DIY.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemanfaatan Instagram oleh DPRD Provinsi DIY meliputi empat komponen utama: share, optimize, manage, dan engage. Komponen share mencakup aktivitas berbagi informasi publik yang relevan dengan tugas dan fungsi DPRD, termasuk pengumuman rapat, kegiatan anggota dewan, dan informasi legislatif lainnya. Misalnya, DPRD sering membagikan jadwal sidang, hasil keputusan sidang, dan kegiatan sosial yang diikuti oleh anggota dewan. Informasi ini tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPRD.

Komponen optimize mencakup upaya untuk mengoptimalkan penggunaan fitur-fitur Instagram seperti stories, highlights, dan IGTV untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Penggunaan fitur stories misalnya, digunakan untuk membagikan momen-momen penting secara real-time seperti sidang berjalan, kunjungan kerja, atau acara-acara publik yang diselenggarakan oleh DPRD. Fitur highlights digunakan untuk mengarsipkan stories penting sehingga bisa diakses kapan saja oleh pengguna. Sementara IGTV digunakan untuk mengunggah video-video berdurasi lebih panjang seperti rekaman rapat atau wawancara dengan anggota dewan. Penggunaan fitur-fitur ini membantu meningkatkan engagement karena konten yang disajikan lebih variatif dan menarik bagi pengikut.

Komponen manage mencakup kegiatan pengelolaan akun Instagram secara keseluruhan. Hal ini melibatkan perencanaan jadwal posting, respon terhadap komentar dan pesan, serta monitoring kinerja akun melalui analisis metrik sosial media. DPRD Provinsi DIY memiliki jadwal posting yang teratur untuk memastikan akun mereka tetap aktif dan konten yang disajikan selalu up-to-date. Mereka juga berusaha untuk merespon komentar dan pesan dari pengguna secepat mungkin. Monitoring kinerja dilakukan dengan melihat metrik seperti jumlah pengikut, like, komentar, dan share. Data ini digunakan untuk mengevaluasi efektivitas konten yang diunggah dan membuat perbaikan jika diperlukan.

Komponen engage mencakup upaya untuk meningkatkan interaksi dengan pengguna Instagram lainnya. Hal ini dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti live streaming, tanya jawab, dan kolaborasi dengan akun lain yang relevan. Misalnya, DPRD sering melakukan live streaming saat sidang atau acara publik lainnya, sehingga masyarakat bisa mengikuti secara langsung dan memberikan komentar atau pertanyaan. Mereka juga mengadakan sesi tanya jawab secara berkala di Instagram untuk menjawab pertanyaan masyarakat mengenai isu-isu legislatif. Kolaborasi dengan akun lain seperti akun resmi pemerintah daerah atau organisasi masyarakat juga dilakukan untuk memperluas jangkauan audiens.

Pembahasan lebih lanjut menguraikan tentang implementasi masing-masing komponen strategi ini serta tantangan yang dihadapi. Salah satu tantangan utama yang diidentifikasi adalah kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam manajemen media sosial, yang berdampak pada respon yang lambat terhadap interaksi dari pengguna. DPRD Provinsi DIY saat ini hanya memiliki beberapa orang yang bertugas mengelola akun Instagram, dan mereka juga memiliki tanggung jawab lain selain manajemen media sosial. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam respon terhadap komentar dan pesan dari pengguna. Selain itu, kurangnya pelatihan mengenai manajemen media sosial juga menjadi kendala, sehingga pengelola akun kurang optimal dalam memanfaatkan fitur-fitur Instagram.

Selain itu, terdapat kendala teknis seperti keterbatasan akses internet di beberapa wilayah yang menghambat upaya untuk menjangkau seluruh masyarakat DIY. Meskipun penggunaan media sosial meningkat, masih ada daerah-daerah yang memiliki akses internet yang terbatas, sehingga informasi yang disampaikan melalui Instagram tidak bisa menjangkau seluruh masyarakat. DPRD Provinsi DIY perlu mempertimbangkan alternatif lain untuk menjangkau masyarakat di daerah-daerah tersebut, seperti melalui media tradisional atau program-program komunikasi langsung.

Kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya respon dari masyarakat terhadap beberapa konten yang diunggah. Meskipun DPRD Provinsi DIY sudah berusaha untuk membuat konten yang menarik dan relevan, masih ada beberapa konten yang tidak mendapatkan respon yang diharapkan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya minat masyarakat terhadap isu yang diangkat atau waktu posting yang kurang tepat. Oleh karena itu, DPRD Provinsi DIY perlu terus mengevaluasi dan mengembangkan strategi konten mereka untuk meningkatkan engagement.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemanfaatan Instagram oleh DPRD Provinsi DIY sudah sesuai dengan teori Regina Luttrell tentang "The Circle of Some". Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, diperlukan peningkatan kapasitas tim humas dalam pengelolaan media sosial serta upaya untuk mengatasi kendala teknis yang ada. DPRD Provinsi DIY juga perlu terus mengembangkan metode-metode interaktif yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat diakses dengan mudah oleh semua kalangan.

**KESIMPULAN**

Pada tahap "*Share*," DPRD Provinsi DIY telah memperlihatkan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan preferensi pengikut melalui identifikasi jenis konten yang paling diminati, yaitu konten informatif seperti berita, peristiwa, dan kebijakan. Mereka tidak hanya sekadar membagikan konten secara teknis, tetapi juga mengimplementasikan strategi komunikasi yang melibatkan pemilihan konten yang relevan dan menarik. Pemahaman mendalam tentang minat pengikut menjadi fokus utama, yang tercermin dalam kebijakan berbagi konten pada waktu-waktu yang optimal, meningkatkan efektivitas komunikasi dengan mencapai tingkat keterlibatan maksimal pengikut pada jam-jam yang paling responsif, yaitu pada pagi dan sore hari.

Pada tahap "*Optimize*," DPRD Provinsi DIY menjalankan strategi dengan fokus pada pemilihan konten edukatif yang tidak hanya menarik visual tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pengikut. Pemilihan konten yang relevan didukung oleh analisis data dari berbagai sumber, termasuk survei, data analitik, dan interaksi langsung di media sosial. Pemanfaatan kata kunci dan tagar yang tepat menjadi langkah krusial dalam meningkatkan visibilitas dan jangkauan konten, yang diintegrasikan dalam setiap postingan untuk memaksimalkan dampak dan daya jangkau.

Tahap "*Manage*," diimplementasikan oleh DPRD Provinsi DIY dengan memastikan manajemen yang terstruktur dengan pengelolaan jadwal posting yang konsisten. Keputusan terkait waktu dan frekuensi posting ditangani oleh Tim Humas DPRD DIY, dengan penerapan alat manajemen seperti Hootsuite. Manajemen respons terhadap interaksi pengikut dilibatkan secara aktif, tetapi keluhan dari beberapa pengikut menunjukkan potensi peningkatan responsivitas dan konsistensi dalam interaksi dengan audiens. Di sisi lain, manajemen krisis telah diimplementasikan dengan baik, menunjukkan kesiapan tim dalam menghadapi potensi situasi krisis.

Terakhir, strategi "*Engage*," DPRD Provinsi DIY menjalankan kolaborasi dengan pihak eksternal sebagai elemen kunci untuk memperluas pengaruh dan menciptakan citra positif. Kolaborasi tersebut tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan jumlah pengikut, tetapi juga memiliki fokus terarah, seperti kerjasama dengan humas Jogja dalam konteks promosi kegiatan. Meskipun telah terdapat usaha yang signifikan dalam memperluas jangkauan dan menciptakan citra positif, respons terhadap pengikut masih menjadi area yang dapat ditingkatkan, terutama dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan. Meskipun begitu, melalui kolaborasi dan interaksi aktif dengan berbagai pemangku kepentingan, lembaga ini berhasil memperkuat citra positifnya, mendekatkan diri dengan masyarakat, dan menciptakan atmosfer transparansi yang mendukung partisipasi aktif dari publik di platform media sosial.

Interaksi aktif dengan pengikut di media sosial juga merupakan kunci untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Dengan mendengarkan dan merespons masukan dari pengikut, DPRD dapat menunjukkan bahwa mereka benar-benar peduli dan berkomitmen untuk melayani masyarakat. Ini tidak hanya membantu dalam menciptakan citra positif, tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa keterlibatan dari masyarakat.

Selain itu, kolaborasi dan interaksi aktif dengan berbagai pemangku kepentingan lainnya juga memainkan peran penting dalam memperkuat citra DPRD. Melalui kerjasama dengan organisasi masyarakat, LSM, dan pemangku kepentingan lainnya, DPRD dapat lebih memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ini memungkinkan mereka untuk mengambil langkah-langkah yang lebih tepat dan relevan dalam menjalankan tugas mereka.

Dengan demikian, melalui kolaborasi dan interaksi aktif dengan berbagai pemangku kepentingan, lembaga ini berhasil memperkuat citra positifnya, mendekatkan diri dengan masyarakat, dan menciptakan atmosfer transparansi yang mendukung partisipasi aktif dari publik di platform media sosial. Strategi ini tidak hanya meningkatkan visibilitas DPRD, tetapi juga membangun hubungan yang lebih erat dan konstruktif dengan masyarakat yang mereka layani.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andy, C. (2023). *Similirity: Analysis of the Governmental Social Media Content Management (Study Accounts of the Directorate General of Taxes).*

Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian tindakan kelas*. Bumi Aksara.

Badan Pusat Statistik. (2022). *Publikasi Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022. Survei Sosial Ekonomi Nasional.*

Carolin, I., Victoria, G. D., Dina, S., & Nastain, M. (2023). Pengaruh Penggunakan New Media Tiktok Terhadap Pembentukan Konsep Diri Generasi Muda Indonesia 2022. Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS), 3(1), 35-40.

Cutlip, S. M. , C. A. H. , & B. G. M. (2006). *Effective Public Relations.* .

DPRD Provinsi DIY. (2023). *Profil DPRD DIY*. Https://Www.Dprd-Diy.Go.Id/, .

Erina Maharani, V., Djuwita, A., & Komunikasi, I. (2020). Pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media komunikasi dan informasi Pemerintah Kota Semarang. *E-Proceeding of Management*, *7 No.2*, 4566. https://tekno.tempo.co

Fadhallah, R. A. (2021). *Wawancara*. Unj Press.

Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide. New York University Press.*

Lestari, R. D. (2020). Jurnalisme Digital dan Etika Jurnalisme Media Sosial (Studi pada Akun Instagram@ tempodotco dan@ tribunjogja)(Digital Journalism and The Ethics of Social Media Journalism (Study in the Instagram Account@ tempodotco and@ tribunjogja)). JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi, 22(2), 159-174.

Li, C. , & B. J. (2008). *Groundswell: Winning in a World Transformed by Social Technologies.* Harvard Business Review Press.

Luttrell, R. (2018). *Social Media: How to Engage, Share, and Connect.* . Rowman & Littlefield.

Miles, M. B. , & H. A. M. (2014). *Analisis data kualitatif*.

Moleong, L. J. (2004). *Metode kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Nasrullah, R. (2015). *Media sosial: Perspektif komunikasi, budaya, dan sosioteknologi.* Remaja Rosdakarya.

Nida, F. L. K. (2014). Persuasi dalam media komunikasi massa. Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam, 2(2), 77-95.

Novianna, D. (2022). *Pemanfaatan Akun Instagram@ Jatimcettar sebagai Media Komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam Mensosialisasikan Program Jatim Cettar.* Universitas Bhayangkara.

Rinanti, D., Nuffuss, H., & Irwandy, D. (2022). Instagram as a Media Communication for Government Public Relations Ministry of Energy and Mineral Resources. *International Conference on Communication Science* , *2 No. 1*, 568–577. https://www.kominfo.go.id/

Sazali, H., & Sukriah, A. (2021). PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM) OLEH HUMAS SMAU CT FOUNDATION SEBAGAI MEDIA INFORMASI DAN PUBLIKASI DALAM MENINGKATKAN CITRA LEMBAGA PENDIDIKAN. *Jurnal Ilmu Komunikasi |*, *10*(2), 147–160.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D.* . Alafbeta.

Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2024 Tentang Pemerintahan Daerah*.

Utami, R. T., Wardhani, A. C., & Denu Poyo, M. (2023). Analysis Of The Governmental Social Media Content Management (Study Accounts Of The Directorate General Of Taxes). *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT*, *37*(2), 125–135.

Widiastutarakat, R. N. (2018). *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintah. Jakarta: DIrektorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.* Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika.

1. Badan Pusat Statistik (BPS). *Statistik Telekomunikasi Indonesia* 2022. [↑](#footnote-ref-1)
2. Carolin, I., Victoria, G. D., Dina, S., & Nastain, M. (2023). "Pengaruh Penggunaan New Media TikTok Terhadap Pembentukan Konsep Diri Generasi Muda Indonesia 2022.". Ilmu Komunikasi dan Media Sosial (JKOMDIS), 3(1), hlm. 35. [↑](#footnote-ref-2)
3. Jenkins, H., *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide. New York University Press*. 2006. Hal 75 [↑](#footnote-ref-3)
4. Widiastuti, R. N., *Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial dalam Lembaga Pemerintah*. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2018, hal. 63. [↑](#footnote-ref-4)
5. Arikunto, S*., Prosedur Penelitian Tindakan Kelas.* Jakarta: Bumi Aksara. 2006 [↑](#footnote-ref-5)
6. Moleong, L. J*., Metode Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya*, 2004, hal. 31 [↑](#footnote-ref-6)
7. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta. 2015 [↑](#footnote-ref-7)
8. Sugiyono*, op. cit.,* hal. 216. [↑](#footnote-ref-8)
9. Waluya, B., *Sosiologi (Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat).* Bandung: Setia Purna Inves. 2007, hal. 79 [↑](#footnote-ref-9)
10. Fadhallah, R. A., *Wawancara. Unj Press*, 2021, hal 2 [↑](#footnote-ref-10)
11. Arikunto, S., *op. cit*., hal. 124. [↑](#footnote-ref-11)
12. *Ibid*, hal . 124 [↑](#footnote-ref-12)
13. Miles, M. B., & Huberman, A. M., Analisis Data Kualitatif. 2014 [↑](#footnote-ref-13)