

**STRATEGI HUMAS PEMPROV JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA  
PEMERINTAHAN MELALUI MEDIA DIGITAL**

**SKRIPSI**

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Akademik  
Guna Memperoleh Gelar Sarjanah Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)**

Pemintatan: *Public Relations*



**APRITA DWI MARDIYANTI**

**18.01.0033**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KOMUNIKASI  
ALMAMATER WARTAWAN SURABAYA**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**STRATEGI HUMAS PEMPROV JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA  
PEMERINTAHAN JAWA TIMUR MELALUI MEDIA DIGITAL**


Oleh


**APRITA DWI MARDIYANTI**


18010033

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Tanggal 10 Nopember 2022

Disahkan Oleh

  
**(Dr. (Cand) Eko Pamuji, M.L.Kom)**  
Kepala Program Studi

  
**(Ratna Puspita Sari, S.Sos., M.Med.Kom)**  
Pembimbing

  
**(Dr. Meithiana Indrasari, S.T., MM.)**  
Ketua Stikosa-AWS



## PERNYATAAN ORISINALITAS

---

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi- Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS),

Nama Mahasiswa : APRITA DWI MARDIYANTI

NIM : 18010033

Program Studi : PUBLIC RELATIONS

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **STRATEGI HUMAS PEMPROV JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAHAN JAWA TIMUR MELALUI MEDIA DIGITAL** adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil perkuliahan, observasi lapangan, buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam daftar pustaka.
2. Bukan merupakan duplikasi karya ilmiah yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian-bagian yang sumber informasinya dicantumkan dengan cara penulisan referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam daftar pustaka pada Skripsi saya.

Jika di kemudian hari terbukti saya tidak memenuhi seperti yang telah dinyatakan di atas, maka Skripsi ini dapat dibatalkan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi-Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS).

Surabaya, 26 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



(APRITA DWI MARDIYANTI)



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

STRATEGI HUMAS PEMPROV JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA  
PEMERINTAHAN MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
@HUMASPROVJATIM

Oleh

Nama : Aprita Dwi Mardiyanti

NIM : 18010033

Peminatan : Public Relations

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi-Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS).

Surabaya, 26 Oktober 2022

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi

Ratna Puspita Sari, S.Sos., M.Med.Kom

Dr. (Cand) Eko Pamuji, M.I.Kom



## PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI


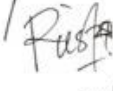

Pada 10 Nopember 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi-Almamater Wartawan Surabaya (Stikosa-AWS), atas mahasiswa sebagai berikut:

**Nama : Aprita Dwi Mardiyanti**

**NIM : 18010033**

**Peminatan : Public Relations**

dengan Skripsi berjudul **STRATEGI HUMAS PEMPROV JATIM DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAHAN JAWA TIMUR MELALUI MEDIA DIGITAL** oleh Dewan Penguji Skripsi yang terdiri dari:

<b>Nama</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Dr. Jokhanan Kristiyono, S.T., M.Med.Kom.	,sebagai Ketua	
2. Riesta Ayu O, S.I.Kom., M.I.Kom.	,sebagai Anggota	
3. Ratna Puspita Sari, S.Sos., M.Med.Kom.	,sebagai Anggota	

## ABSTRAK

Hubungan masyarakat (humas) memiliki fungsi penting dalam membangun citra yang baik bagi instansi pemerintahan. Hal yang dilakukan dalam membangun citra yaitu dengan melakukan strategi komunikasi yang ramah dan responsif terhadap masyarakat. Berdasarkan pentingnya humas dalam pemerintahan tersebut, peneliti ingin mengkaji bagaimana strategi komunikasi humas pemerintahan dalam membangun citra dalam membagikan informasi maupun membagikan unggahan kegiatan Gubernur Jawa Timur. Penelitian ini fokus kepada akun media sosial Instagram @humasprovjatim yang dimiliki humas lebih aktif daripada media sosial lainnya yang dimiliki humas. Jenis penelitian adalah kualitatif-deskriptif yang memaparkan kegiatan komunikasi humas dalam memberikan informasi kepada publik. Peneliti menemukan adanya strategi komunikasi humas pemerintahan dalam memanfaatkan media sosial Instagram secara menyeluruh dibandingkan media sosial lain yang dimiliki humas Jatim seperti Facebook, Twitter, Tiktok, Youtube.

Kata Kunci: Hubungan Masyarakat, Strategi Komunikasi, Instagram.

## ABSTRACT

*Public relations (PR) has an important function in building a good image for government agencies. The thing to do in building an image is to carry out a communication strategy that is friendly and responsive to the community. Based on the importance of public relations in the government, researchers want to examine how the government's public relations communication strategy builds an image in sharing information and sharing uploads of the activities of the Governor of East Java. This study focuses on the Instagram @humasprovjatim social media account owned by public relations which is more active than other social media owned by public relations. This type of research is qualitative-descriptive which describes the activities of public relations communication in providing information to the public. Researchers found a government public relations communication strategy in utilizing Instagram social media as a whole compared to other social media owned by East Java public relations such as Facebook, Twitter, Tiktok, Youtube.*

*Keywords: Public Relations, Communication Strategy, Instagram.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya pada skripsi yang berjudul **“Strategi Humas Pemprov Jatim dalam membangun citra Pemerintahan melalui media digital”** dapat terselesaikan. Skripsi ini menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, kemudahan dalam menyelesaikan skripsi, dan mengabulkan doa peneliti sehingga dilancarkan.
2. Orang tua peneliti, Mami Rahayu yang telah memberikan berbagai dukungan baik mental maupun materil hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, dan selalu mendoakan disetiap langkah peneliti. Semoga Allah membalas doa baik mama untukku selama ini. Terimakasih Ma selalu percaya pada proses yang Adek jalani.
3. Ibu Ratna Puspita Sari, S.Sos., M.Med.Kom sebagai dosen pembimbing utama dan satu-satunya yang telah memberi semangat serta kesabaran dalam menjelaskan. Terimakasih banyak Bu Pipit, semoga Ibu selalu diberi kebahagiaan oleh Allah SWT.
4. I Gede Alfian Septamiarsa, S.Sos, M.I.Kom, Annisa Nurul Fitri Holle, dan Syanindita Arum Pratamasi S.T sebagai informan dalam skripsi ini yang telah membantu memberikan data informasi dengan. Terimakasih telah memberikan waktu ditengah kesibukan kegiatan humas Pemprov.
5. Ridho Ageng Prabowo S.H sebagai penyemangat dalam menyelesaikan skripsi, terimakasih banyak sudah membantu dan selalu mendampingi.
6. Gelia Ayu, Julia Arianne, Aisyah Lusi sebagai sahabat sejati saya terimakasih telah selalu ada, dan memberi hiburan disaat peneliti merasa putus asa. Semoga persahabatan kita abadi selamanya.

7. Nabila Landiana dan Gita Putri sebagai sahabat saya selama kuliah selalu berbagi canda dan tawa suka dan duka dalam perkuliahan, *see you on top guys!*
8. Terimakasih kepada teman-teman saya selama perkuliahan Annisa Ayu, Bima, Wishal, Ismu, Karens Sabrina.

Tentunya peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang diberikan kepada peneliti untuk dapat mengembangkan pengetahuan dan penelitian ini menjadi lebih baik. Besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat menjadi acuan dan memiliki manfaat bagi penelitian- penelitian selanjutnya.

Surabaya, 26 Oktober 2022

Peneliti,

Aprita Dwi Mardiyanti



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Akademis .....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
1.5.3 Manfaat Sosial.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Strategi dalam Komunikasi .....	9
2.1.1 Rencana Strategi Komunikasi .....	9
2.1.2 Strategi Komunikasi Efektif.....	10
2.1.3 Strategi Komunikasi dalam Humas Pemerintahan.....	11
2.2 Humas dan Pencitraan .....	13
2.2.1 Humas .....	13
2.2.2 Citra.....	17
2.2.3 Aktivitas Humas dalam Pencitraan Aktivitas yang dilakukan humas dalam membangun citra pemerintah yaitu: .....	19
2.3 New Media .....	20
2.4 Media Online dalam PR (PR On the Net) .....	22

2.5	Media Sosial .....	22
2.5.1	Instagram.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis dan Metode Penelitian .....	27
3.2	Objek Penelitian .....	27
3.3	Waktu Penelitian .....	27
3.4	Subjek Penelitian .....	28
3.5	Instrumen Penelitian .....	28
3.6	Jenis Data .....	29
3.6.1	Data Primer .....	29
3.6.2	Data Sekunder .....	30
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.8	Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV OBJEK PENELITIAN.....</b>		<b>34</b>
4.1	Biro Humas Pimpinan Pemprov Jawa Timur .....	34
4.2	Kedudukan, Peran Dan Wewenang.....	35
4.2.1	Visi Humas Pemprov Jatim.....	36
4.2.2	Misi Humas Pemprov Jatim.....	36
4.3	Tugas dan Fungsi Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur .....	38
4.3.1	BAGIAN PERENCANAAN DAN KEPEGAWAIAN SEKRETARIAT DAERAH.....	38
4.3.2	BAGIAN MATERI DAN KOMUNIKASI PIMPINAN .....	41
4.3.3	BAGIAN PROTOKOL.....	44
4.4	Media Sosial .....	47
4.5	Informan .....	48
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Analisis Data .....	50
5.1.1	Informan Penanggung Jawab Instagram .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.2	Informan Press Release .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.1.3	Informan Team Desain.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
5.2.1	Unggahan Gubernur Khofifah dan Humas Provinsi Jawa Timur ...	60
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>63</b>
6.1	Kesimpulan .....	63
6.2	Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>66</b>
A.	Draft Wawancara Informan Kunci.....	66
B.	Draft Wawancara Informan Utama.....	66
C.	Draft Wawancara Informan Pendukung.....	67
D.	Curriculum Vitae.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Akun Instagram Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur .....	6
Gambar 5. 1 Pamflet undangan .....	54
Gambar 5. 2 pamflet lomba desain logo Hari Jadi ke 77 Provinsi Jawa Timur....	54
Gambar 5. 3 Profil akun resmi Instagram Gubernur Jawa Timur.....	55
Gambar 5. 4 Unggahan Gubernur Khofifah memperingati hari pramuka .....	60
Gambar 5. 5 Unggahan poster hari Pramuka Humas Provinsi Jawa Timur.....	60
Gambar 5. 6 Unggahan Gubernur Khofifah melakukan pengukuhan.....	61
Gambar 5. 7 Unggahan Humas Provinsi Jatim pengukuhan paskibra.....	61
Gambar 5. 8 Unggahan Gubernur Khofifah bersama Presiden Joko Widodo .....	61
Gambar 5. 9 Unggahan poster Humas Provinsi Jawa Timur Gubernur dampingi Presiden .....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Komunikasi Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 5. 1 Daftar Unggahan Media Sosial Instagram @humasprovjatim Juli 2022 - September 2022 .....	57