

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV JAWA TIMUR DALAM
MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Peminatan: Broadcasting



FARCHAN ASHAR MAHENDRA

16.01.0053

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

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV JAWA TIMUR DALAM
MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**

Oleh

FARCHAN ASHAR MAHENDRA

16010053

Telah diujikan di depan Dewan Penguji Skripsi pada tanggal 18 Februari 2022

Susunan Dewan Penguji Skripsi

Dr. Jokhanan Kristiyono, S.T., M.Med.Kom.
Ketua Penguji

Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M.
Anggota

Suprihatin, S.Pd., M.Med.Kom.
Anggota

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Tanggal 18 Februari 2022

Drs. Moch. Djauhari, M.Si.
Kepala Program Studi

Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M.
Ketua Stikoa-AWS



PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Farchan Ashar Mahendra

NIM : 16.01.0053

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Peminatan Broadcasting

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul, **“Strategi Komunikasi Humas Pemprov Jawa Timur Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Provinsi Jawa Timur”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, menggunakan hasil perkuliahan, observasi lapangan, buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam daftar pustaka.
2. Bukan hasil 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 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, 2 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



(Farchan Ashar Mahendra)



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV JAWA TIMUR DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

Oleh :

Nama : Farchan Ashar Mahendra

NIM : 16.01.0053

Peminatan : Broadcasting

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam siding 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, 18 Februari 2022

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi

Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M

Drs. Moch. Djauhari, M.Si.



PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

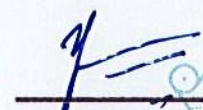


Pada Jum'at Tanggal 18 Februari 2022 telah diselenggarakan sidang skripsi, untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi-Almamater Wartawan Surabaya(Stikosa-AWS), atas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Farchan Ashar Mahendra

NIM : 16.01.0053

Peminatan : Broadcasting

dengan Skripsi berjudul **"STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV JATIM DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR"** oleh Dewan Penguji Sidang Skripsi yang terdiri dari:

Nama	Status	Tanda tangan
1. <u>Dr. Jokhanan Kristiyono, S.T., M.Med.Kom.,</u>	, sebagai Ketua	
2. <u>Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M.,</u>	, sebagai Pembimbing	
3. <u>Suprihatin, S.Pd., M.Med.Kom.,</u>	, sebagai Penguji Ahli	

Strategi Komunikasi Humas Pemrov Jawa Timur Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Farchan Ashar Mahendra

16.01.0053

Farchanasharmahendra@gmail.com

Abstrak

Hubungan masyarakat (humas) memiliki fungsi yang penting dalam membangun citra diri suatu instansi atau organisasi. Upaya tersebut memerlukan strategi komunikasi yang responsif dan ramah terhadap publik. Berdasarkan pentingnya keberadaan humas tersebut, peneliti ingin mengkaji bagaimana strategi yang dilakukan oleh humas dalam membangun citra instansi pemerintahan. Penelitian ini fokus melihat peran humas dalam membangun komunikasi kepada publik sebagai aktor yang melayani masyarakat. Jenis penelitian adalah kualitatif-deskriptif yang memaparkan kegiatan komunikasi humas dalam memberikan informasi kepada publik. Penelitian ini menemukan ada dua aspek, pertama tentang strategi komunikasi humas yang dapat dilihat melalui *formative research* dan strategi. Hasil dari analisis tersebut memberikan gambaran bahwa humas melakukan observasi dan merancang strategi yang terus diupdate tentang perkembangan opini publik. Sedangkan peningkatan citra yang dilakukan menggunakan AIDDA, mendapatkan gambaran tentang peningkatan citra yang tidak hanya memperbaiki komunikasi secara eksternal, tetapi juga meningkatkan komunikasi secara internal.

Kata Kunci: Hubungan Masyarakat, Strategi Komunikasi dan Citra Positif

Communication Strategy of the East Java Provincial Government in Improving the Image of the Provincial Government

Farchan Ashar Mahendra

16.01.0053

Farchanasharmahendra@gmail.com

Abstract

Humas has an important function in building the self-image of an agency or organization. These efforts require a communication strategy that is responsive and friendly to the public. Based on the importance of the existence of public relations, the researcher wants to examine how the strategy is carried out by public relations in building the image of government agencies. This study focuses on looking at the role of public relations in building communication to the public as actors who serve the community. This type of research is qualitative-descriptive which describes the activities of public relations communication in providing information to the public. This study found that there are two aspects, the first is about public relations communication strategy which can be seen through formative research and strategy. The results of this analysis illustrate that public relations conducts observations and designs strategies that are continuously updated on the development of public opinion. Meanwhile, image enhancement using AIDDA provides an overview of image enhancement which not only improves communication externally, but also improves communication internally.

Keywords: Public Relations, Communication Strategy and Positive Image

KATA PENGANTAR

Sege nap puji syukur peneliti sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Humas Pemprov Jawa Timur Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Provinsi Jawa Timur”** dapat terselesaikan dengan lancar.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan Program Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi STIKOSA-AWS. Peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak sebagai berikut:

1. Allah SWT yang memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ketua STIKOSA sekaligus Dosen Pembimbing Ibu Dr.Meithiana Indrasari, S.T., M.M. yang memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam menyusun penelitian ini.
3. Kedua Orangtua yang memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.
4. Seluruh Pimpinan dan Rekan Kerja yang memberikan dukungan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan laporan ini dengan baik.
5. Teman-teman mahasiswa Program Sarjana (S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi STIKOSA-AWS yang memberikan bantuan, kritik, dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tentu masih sangat jauh dari kesempurnaan, maka peneliti menerima kritik dan saran yang diberikan untuk dapat mengembangkan pengetahuan dan agar penelitian ini menjadi lebih baik. Besar harapan agar skripsi ini bisa menjadi tambahan literatur atau sebagai acuan dan memiliki manfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Surabaya, 2 Februari 2022
Peneliti,

Farchan Ashar Mahendra

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Dewan Penguji Skripsi.....	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Identifikasi Masalah	8
I.3 Rumusan Masalah.....	8
I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
II.1 Definisi Komunikasi.....	10
II.2 Strategi dalam Komunikasi.....	16
II.3 Rencana Strategi Komunikasi.....	17
II.4 Humas dan Pencitraan	21
II.5 Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
III.2 Desain Penelitian	43
III.2.1 Definisi Kerja	43
III.2.2 Unit Analisis.....	44
III.2.3 Teknik Pengumpulan Data	45
III.2.4 Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV OBJEK PENELITIAN	51
IV.1 Pemerintah Provinsi Jawa Timur.....	51
IV.2 Biro Hubungan Masyarakat Pemprov Jatim	53
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	60
V.1 Strategi Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur	60
V.2 Peningkatan Citra Pemprov Jatim di Ruang Publik.....	69
V.3 Kegiatan Humas Pemerintah Jawa Timur	73
V.4 Pembahasan	74
BAB VI PENUTUP	81
VI.1 Kesimpulan.....	81
VI.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Table 3.1 Jadwal Penelitian.....	42
Table 4.1 Daftar Informasi yang diunggah oleh Humas.....	52
Tabel 5.1 Koding Strategi <i>Public Relation</i> (Humas) Pemprov Jatim.....	57
Tabel 5.2 Tabel Koding Peningkatan Citra Pemerintah	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Kebijakan minyak goreng Pemerintah Provinsi Jawa Timur.....	62
Gambar 5.2 Pemberian subsidi minyak goreng.....	63
Gambar 5.3 Poster pemenang giveaway	68
Gambar 5.4 Gubernur Khofifah mengklarifikasi isu lockdown.....	73
Gambar 5.5 Sosialisasi kebijakan pertemuan tatap muka (ptm)	73