

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATION* DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM
MEMBANGUN *BRANDING* TRANS JATIM**

SKRIPSI

Di ajukan untuk melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Felia Inayati Hartono

NBI.1151900121

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATION* DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR DALAM
MEMBANGUN *BRANDING* TRANS JATIM**

SKRIPSI

Di ajukan untuk melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – I
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Felia Inayati Hartono

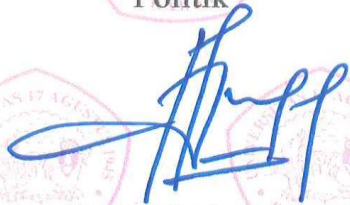
NBI. 1151900121

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Felia Inayati Hartono
NBI : 1151900121
Judul : STRATEGI PUBLIC RELATION DINAS
PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM MEMBANGUN BRANDING TRANS
JATIM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

Surabaya, 27 Juni 2023
Disetujui Oleh Dosen Pembimbing



Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana,
S. SOS., M. MED.KOM
NPP. 20150180777

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana :

Dewan Penguji

1. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.SOS., M. Med.Kom
Ketua

(*Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana*)

2. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom
Anggota

(*Mohammad Insan Romadhan*)

3. Maulana Arief, S. Sos., M. I. Kom
Anggota

(*Maulana Arief*)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,


Dr. Prasetyun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Felia Inayati Hartono
NBI : 1151900121
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi *Public Relation* Dinas Perhubungan Provinsi
Jawa Timur dalam Membangun *Branding* Trans Jatim

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 27 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Felia Inayati Hartono
NBI. 1151900121



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45
SURABAYATLP. 031 593 1800
(EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-
SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Felia Inayati Hartono**
NBI : **1151900121**
Fakutas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Jenis Karya : **Skripsi**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

“Strategi *Public Relation* Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam Membangun *Branding* Trans Jatim”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (**Nonexclusive Royalty-Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Felia Inayati Hartono
NBI. 1151900121

ABSTRAK

Pada suatu instansi pemerintah *public relation* memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan kelayakan informasi yang akan di sampaikan kepada publik. Fungsi utama *public relation* dalam instansi pemerintah untuk menciptakan kepercayaan publik yang dapat membangun, menjaga dan mempertahankan citra positif terhadap pemerintahan. Strategi *public relation* dalam melakukan kegiatan untuk membangun dan mengembangkan reputasi yang baik diperlukan branding sebagai identitas pemerintahan dalam bentuk pelayanan publik. Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang bergerak pada layanan transportasi umum dalam menaungi Trans Jatim sebagai bus antar kota. *Public relation* yang berperan dalam membranding layanan Trans Jatim dalam tahap sebelum dan sesudah operasional sebagai transportasi umum antar kota yang memiliki fasilitas memadai di tengah-tengah keberadaan transportasi umum lainnya. Menggunakan teori *Two Way Asymmetric* dengan peran sebagai *public relation* pemerintah dalam mencapai tujuan organisasi. Media yang digunakan juga dapat diakses oleh semua kalangan mulai dari instagram, twitter dan youtube. Strategi yang dilakukan dengan menggunakan komunikasi *two way-asymmetric* dalam menghadapi publik saat ini melakukan interaksi kepada pihak eksternal dalam operasional Trans Jatim.

Kata kunci: *Public relation*, Strategi, *Branding*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi *Public Relation* Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam Membangun *Branding* Trans Jatim” sebagai syarat memperoleh gelar akademik Strata-1 (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dalam dukungan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan segala rahmat, bantuan, serta petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu dan pikirannya dalam memberikan pengarahan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan dukungan, waktu dan pikirannya selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom selaku Dosen Wali saya yang selalu membantu dalam perkuliahan ini
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah membagikan ilmu selama perkuliahan.
8. Segenap staff perpustakaan dan staff karyawan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah melayani dan membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
9. Orang tua penulis, Bapak Didik Hartono dan Ibu Siti Asiyah yang terhormat dan yang paling saya cinta, terima kasih telah memberikan doa,dukungan dan kasih sayang tulus serta kebahagiaan yang membuat penulis semangat dan memiliki keinginan untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Bapak Cito selaku Koordinator Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

11. Sahabat-sahabat saya Adelia Febrianti, Yuyun, Ryan Nala Kusuma, Resalatus Safiyah yang membantu saya dalam pengerjaan skripsi dan selalu mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Saudara perempuan saya Evi Khudriyah Laila dan Nurin Syarafinna Islami yang menjadi teman cerita saya selama ini, selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada saya.

Semua yang tidak penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas doa serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena kekurangan dan keterbatasan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan menerima saran maupun kritikan yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini.

Terakhir, harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah pengetahuan dan membuka wawasan sebagai sumber referensi penelitian selanjutnya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.1. Fokus Penelitian.....	3
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II PENDAHULUAN.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Two Way Asymmetrical Model.....	9
2.3 Landasan Konseptual.....	12
2.3.1 Public Relation.....	12
2.3.2 Strategi <i>Public Relation</i>	18
2.3.3 Branding, City Branding.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25

3.1. Pendekatan Penelitian	25
3.2. Jenis Penelitian.....	25
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	25
3.4. Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1. Jenis Data Primer	25
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Teknik Analisis Data.....	27
3.6. Keabsahan Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN	29
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	29
4.1.1. Letak dan kondisi Geografis	29
4.1.2. Profil Trans Jatim	29
4.1.3. Keberadaan Transportasi Umum.....	31
4.1.4 Menciptakan <i>City Branding</i> Pada Operasional Trans Jatim.....	32
4.1.5 Dampak Masyarakat Dengan Keberadaan Trans Jatim.....	35
4.1.6 Profil Informan Penelitian	36
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	39
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
DAFTAR LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Aplikasi TRANSJATIM-AJAIB	30
Gambar 4.2 Peta transportasi Surabaya.....	31
Gambar 4.3 Branding peningkatan ekonomi.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 Grunig dan Hunt.....	10
Tabel 3 1 Tabel Kriteria Narasumber.....	26
Tabel 4.1 Penumpang Trans Jatim	35
Tabel 4.2 Peningkatan penumpang trans jatim	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Guide Interview	56
Lampiran 2 Dokumentasi	61
Lampiran 3 Lembar Perintah Revisi Penguji 1	63
Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi Penguji 2	64
Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi Penguji 3	65
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	66
Lampiran 7 Lembar Kartu Bimbingan	68