

**STRATEGI HUMAS PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR DALAM
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @HUMASPROVJATIM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



AULIA OKTAVIA

1152000202

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

2024

**STRATEGI HUMAS PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DALAM PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@HUMASPROVJATIM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



AULIA OKTAVIA

1152000202

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aulia Oktavia

NBI : 1152000202

**Judul : Strategi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur
Dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram
@humasprovjatim**

Surabaya, 08 Juli 2024

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh
Dosen Pembimbing I**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120870103**



**Dr. Hamid, S.Sos., M.I.Kom
NPP 20150130616**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 08 Juli 2024

Dewan Penguji:

1. Dr. Hamin, S.Sos., M.I.Kom

Ketua

2. Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom

Anggota

3. Fransisca Benedicta Avira

Citra Paramita, S.I.Kom., M.Med.Kom

Anggota

Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Oktavia

NBI : 1152000202

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dalam Pengelolaan Media Sosial @humasprovjatim

Menyatakan bahwa:

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 08 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Aulia Oktavia



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Oktavia
NBI : 1152000202
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

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

“Strategi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @humasprovjatim”

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : Senin, 08 Juli 2024

Yang Menyatakan,



ABSTRACT

This research aims to describe the East Java Provincial Government's Public Relations strategy in managing the social media Instagram @humasprovjatim and also how the public responds to the East Java Provincial Government's Public Relations activities in managing the social media Instagram @humasprovjatim. The method used by researchers is using a qualitative approach through interviews with sources. And the object focused on in this research is East Java Provincial Government Public Relations. The results show that the implementation of the PR strategy by the East Java Provincial Government Public Relations still has several shortcomings, such as less than optimal planning when brainstorming, not having a certain time to publish content, and also the content and form of packaging being too monotonous, so there is a need for a strategy that must be implemented. more detailed. The strategies used are included in the 4-step Public Relations process, including situation analysis, strategic planning, strategy implementation, and finally, evaluation. This research aims to describe the East Java Provincial Government's Public Relations strategy in managing the social media Instagram @humasprovjatim and also how to respond the public regarding the Public Relations activities of the East Java Provincial Government in managing social media Instagram @humasprovjatim. The method used by researchers is using a qualitative approach through interviews with sources. And the object focused on in this research is East Java Provincial Government Public Relations. The results show that the implementation of the PR strategy by the East Java Provincial Government Public Relations still has several shortcomings, such as less than optimal planning when brainstorming, not having a certain time to publish content, and also the content and form of packaging being too monotonous, so there is a need for a strategy that must be implemented. more detailed. The strategies used are included in the 4-step Public Relations process, including situation analysis, strategic planning, strategy implementation, and finally, evaluation.

Keyword : *Content, Instagram, Strategy, Public Relation*

ABSTRAK

Adanya penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam pengelolaan media sosial *Instagram @humasprovjatim* dan juga bagaimana respon masyarakat terhadap aktivitas Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mengelola media sosial *Instagram @humasprovjatim*. Metode yang digunakan oleh peneliti yakni menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara kepada narasumber. Serta objek yang difokuskan dalam penelitian ini adalah Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dengan hasil yang menunjukkan bahwa penerapan strategi Humas oleh Humas Pemprov Jatim masih memiliki beberapa kekurangan, seperti perencanaan yang kurang maksimal saat melakukan brainstorming, belum memiliki waktu tertentu untuk mempublish sebuah konten, dan juga konten dan bentuk pengemasan terlalu monoton, sehingga perlu adanya strategi yang harus terperinci lagi. Strategi yang digunakan yang termasuk kedalam proses 4 langkah Public Relation diantaranya yakni analisis situasi, perencanaan strategi, pelaksanaan strategi, dan yang terakhir yakni evaluasi.

Kata Kunci : Konten, *Instagram*, Strategi, Humas

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kehendak-Nya peneliti mampu menyelesaikan penelitian yang menjadi tugas akhir sebagai mahasiswi Ilmu Komunikasi Untag Surabaya dengan judul “Strategi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @humasprovjatim” secara tepat dan lancar. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi pengelolaan *Instagram* yang sedang dijalankan oleh Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Selain menjadi tugas akhir, penelitian ini dikaji untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum terkait strategi yang dijalankan oleh Humas Pemerintah guna mempublikasikan informasi kepada masyarakat di era digital seperti ini.

Tentunya tanpa adanya restu dan kehendak dari Tuhan Yang Maha Esa serta bantuan bantuan dari orang sekitar, penelitian yang dilakukan ini tidak dapat berjalan dengan lancar. Harapannya, penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuann serta referensi bagi peneliti penliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa. Meskipun penelitian ini dirasa sudah diteliti secara mendalam, tentu dalam penelitian ini tidak luput dari banyak kesalahan dan kekurangan. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan penelitian nama, tempat, gelar, dan lain sebagainya.

Surabaya, 16 Juni 2024

Peneliti

Aulia Oktavia

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam menyelesaikan penelitian ini tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar, pasti terdapat tantangan dan rintangan, akan selalu ada menemui kendala-kendala serta hambatan yang ditemukan oleh peneliti selama proses pengerjaan penelitian. Meskipun penelitian ini ditemukan beberapa tantangan dan rintangan, peneliti sangat bersyukur dan berterima kasih kepada pihak-pihak yang sudah mau dilibatkan secara langsung maupun tidak langsung selama proses perkuliahan mulai dari tahun pertama hingga tahun terakhir terutama saat proses pengerjaan tugas akhir berlangsung. Pihak-pihak tersebut diantaranya :

1. Allah SWT senantiasa memberikan karunianya yang mana atas kehendaknya memberikan proses kelancaran dalam segala urusan terutama selama proses pengerjaan tugas akhir.
2. Kedua orang tua saya beserta keluarga besar yang senantiasa selalu mendukung secara moral dan materi agar saya bisa menyelesaikan studi tepat waktu
3. Kedua dosen pembimbing saya, Bapak Hamim,Sos.,M.I.Kom selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M. Med.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan selama pengerjaan tugas akhir.
4. Teman-teman seperjuangan saya yakni Yulita, Rafa, Intan, Natasya, Bella, Riya, Novia, serta masih banyak teman-teman lainnya baik satu universitas maupun tidak yang telah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan kuliah ini dengan tepat waktu.

5. Kepada teman-teman HIMAKOTA periode 2021-2022 yakni Kabinet Selaras dan Kabinet Adibrata yang telah memberikan pengalaman yang berharga dan mewarnai hari hari saya selama menjalankan Program Studi Ilmu Komunikasi Untag Surabaya.
6. Kepada para narasumber yaitu Bapak I Gede Alfian selaku Sub Koordinator Bagian Materi dan Komunikasi dan Ibu Dewi Kurniawati selaku Pranata Humas Ahli Pertama Biro Adpim Setda Prov Jatim yang senantiasa meluangkan waktunya untuk diwawancarai guna pengambilan data penelitian ini.
7. Teruntuk kucing kesayangan saya Babang, yang selalu menjadi penyemangat hari hari saya serta menemani saya saat mengerjakan tugas akhir ini hingga larut malam di kamar saya.
8. Muhammad Shalahudin Alfatih, terimakasih sudah menjadi tempat saya berkeluh kesah sekaligus pemberi semangat dalam setiap perjalanan saya menyelesaikan penelitian dan selalu menemani saya dari pengambilan data hingga sama sama menyelesaikan tugas akhir ini diwaktu yang tepat.
9. Teruntuk laptop yang saya pinjam dari Ibu, terimakasih sudah membantu saya menyelesaikan tugas akhir ini dan menjadi penyelamat dikala laptop pribadi saya sudah tidak kuat untuk menyelesaikannya.
10. Terakhir apresiasi sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terimakasih karena telah terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang tidak mudah ini. Terimakasih sudah bertahan.

DAFTAR ISI

ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMAKASIH	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teoritis	15
2.3 Landasan Konseptual	18
2.4 Kerangka Pemikiran	25
BAB III	27

METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Jenis Data	29
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5. Metode Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.7 Keabsahan Data.....	32
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN.....	35
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	35
4.1.2 Deskripsi Subjek.....	38
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Pengelolaan Media Sosial Instagram @humasprovjatim.....	39
4.2.2 Temuan Strategi Humas Dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @humasprovjatim.....	44
4.2.3. Proses 4 Langkah Strategi Public Relation dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @humasprovjatim.....	56
BAB V	59
PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Rekomendasi.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Postingan Instagram @humasprovjatim	1
Gambar 1. 2 Instagram @humasprovjatim.....	4
Gambar 4. 1 Kantor Biro Adpim Setda Prov Jatim	35
Gambar 4. 2 Logo Humas Pemerintah Provinsi Jatim	36
Gambar 4. 3 Struktur Bagian Materi dan Komunikasi Pimpinan	37
Gambar 4. 4 Postingan Pertama @humasprovjatim	40
Gambar 4. 5 Feed Instagram @humasprovjatim	44
Gambar 4. 6 Penggunaan Fitur Instastory	48
Gambar 4. 7 Penggunaan Fitur Instagram "Pertanyaan" dalam Instastory @humasprovjatim	52
Gambar 4. 8 Konten Tips n Trick @humasprovjatim.....	53
Gambar 4. 9 Konten Undangan	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Informasi Instagram Instansi Pemerintahan.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Subjek Informan Utama.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan.....	63
Lampiran 2 Scripting Wawancara	66
Lampiran 3 Dokumentasi	75
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	76
Lampiran 5 Kartu Hasil Bimbingan	80