

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

SKRIPSI

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



oleh:

INTAN SAFIRA SALSABILA

NIM: 1152000208

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

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

SKRIPSI

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



oleh:

INTAN SAFIRA SALSABILA

NIM: 1152000208

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Intan Safira Salsabila

NBI : 1152000208

**Judul : Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra
Positif Pemerintah Provinsi Jawa Timur**

Surabaya, 5 Juli 2024

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

**Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1**


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


Dr. Hamim, 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 5 Juli 2024:

Dewan Penguji

1. **Dr. Hamim, 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

Mengetahui

**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 : Intan Safira Salsabila

NBI : 1152000208

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra
Positif Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Menyatakan :

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. Apabila 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.

Surabaya, 5 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



(Intan Safira Salsabila)



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 : Intan Safira Salsabila
NBI : 1152000208
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 Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free
Right)*, atas karya saya yang berjudul :

***“Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif
Pemerintah Provinsi Jawa Timur”***

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 5 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Intan Safira Salsabila

ABSTRAK

Humas Pemprov Jatim merupakan salah satu bagian dalam pergerakan dinamika pemerintah Provinsi Jawa Timur. Perannya sangat diperlukan dalam penyebaran informasi kebijakan pemerintah, merespon isu dan menangani permasalahan terkait program pemerintah, hal ini berguna untuk meningkatkan citra positif pemerintah. Dalam mencapai tujuannya perlu adanya strategi komunikasi yang dilakukan humas untuk memiliki nilai berita yang baik dan layak untuk dipublikasikan oleh media. Dengan banyaknya media yang tersedia untuk humas dalam mempublikasikan berbagai informasi, diharapkan humas berhati-hati dalam memilih media mana yang paling efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui setrategi komunikasi apa yang diterapkan humas Pemprov Jatim dalam meningkatkan citra positif pemerintah. Lokasi penelitian ini di Biro Administrasi Pimpinan Sekertariat Daerah Provinsi Jawa Timur di bidang materi dan pimpinan bagian humas. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikumpulkan dan di analisis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini di analisis menggunakan konsep Strategi *public relation* menurut Cutlip, Center, dan Broom. Salah satu strategi humas dalam meningkatkan citra pemerintah adalah menjalin hubungan baik dengan media. Humas Pemprov Jatim bekerja sama dengan media dan memiliki kelompok kerja wartawan yaitu POKJA GRAHADI. Dengan adanya kelompok kerja tersebut akan memudahkan humas dalam menyalurkan informasi mengenai pemerintah. Selain menjalin hubungan baik dengan media humas juga melibatkan Pentahelix dan membuat program publikasi di media massa seperti media cetak, media elektronik dan media online. Kesimpulan yang di dapat setelah melakukan penelitian adalah humas memiliki beberapa strategi dalam meningkatkan citra positif pemerintah Prov Jatim yaitu menjalin hubungan baik dengan media atau wartawan, melibatkan pentahelix, dan publikasi di media massa.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Humas Pemprov Jatim, Citra Positif

ABSTRACT

East Java Provincial Government Public Relations is one part of the dynamic movement of the East Java Provincial government. Its role is very necessary in disseminating information on government policies, responding to issues and handling problems related to government programs, this is useful for improving the government's positive image. In order to achieve its goals, it is necessary to have a communication strategy carried out by public relations to have good news value and be worthy of publication by the media. With so many media available for public relations to publish various information, it is hoped that public relations will be careful in choosing which media are the most effective. The aim of this research is to find out what communication strategies are implemented by East Java Provincial Government public relations in improving the government's positive image. The location of this research is the East Java Province Regional Secretariat Leadership Administration Bureau in the field of materials and leadership of the public relations section. The methods used in this research are interviews, observation and documentation. Data was collected and analyzed using descriptive qualitative methods. The results of this research were analyzed using the public relations strategy concept according to Cutlip, Center, and Broom. One of the public relations strategies in improving the government's image is to establish good relations with the media. East Java Provincial Government Public Relations collaborates with the media and has a journalist working group, namely POKJA GRAHADI. The existence of this working group will make it easier for public relations to distribute information about the government. Apart from establishing good relations with the public relations media, it also involves Pentahelix and creates publication programs in mass media such as print media, electronic media and online media. The conclusion obtained after conducting research is that public relations has several strategies to improve the positive image of the East Java Provincial government, namely establishing good relations with the media or journalists, involving pentahelix, and publication in the mass media.

Keywords: Communication Strategy, Public Relation Pemprov Jatim, Positive Image

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Studi kasus di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur)”. Skripsi ini sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata-1, Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari doa dari berbagai pihak, bantuan, bimbingan, dukungan dan saran. Dengan segala kerendahan hati, keikhlasan dan ketulusan penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku Ketua Jurusan Prodi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Dr. Hamim, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen pembimbing pertama, dan Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M.Med.Kom selaku Dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing, pengarahan, dan dukungan serta banyak memberikan saran atau solusi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kantor Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan dan tempat untuk penulis melakukan penelitian.
6. Bapak I Gede Alfian selaku Sub Koordinator Komunikasi Pimpinan yang telah meluangkan waktunya untuk penelitian saya.
7. Ibu Dewi Kurniawati selaku Pranata Humas Ahli Pertama yang telah meluangkan waktunya untuk penelitian saya.
8. Kepada orang tua dan adik saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat dari segi apapun. Skripsi ini tidak ada apa – apanya tanpa kalian.
9. Kepada seluruh keluarga saya yang telah memberikan semangat dan masukan saat mengerjakan skripsi.

10. Kevin Arya Devito yang telah menjadi support system dan memberikan semangat. Meskipun kadang sedikit menjengkelkan hehe.
11. Sahabat saya Natasya, Aulia, dan Bella selaku partner dari awal masuk kuliah sampai Skripsi selalu bersama, bersedia mendengarkan keluh kesah dan memotivasi satu sama lain.
12. Seluruh teman – teman saya yang telah memberikan support dan inspirasi.
13. Dan kepada diri saya sendiri terima kasih telah bertahan dan berjuang hingga detik ini karena masih banyak yang ingin saya capai dan saya banggakan terutama diri sendiri dan kedua orang tua saya.

Melalui Skripsi ini bahwa penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca.

Surabaya, Sabtu, 8 Juni 2024

Intan Safira Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINSALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori.....	10
2.3 Landasan Konseptual.....	11
2.3.1 Strategi Komunikasi	11
2.3.2 Humas Pemerintah Provinsi Jawa Timur.....	15
2.3.3 Citra Positif.....	20
2.4 Kerangka Dasar Penelitian	23
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.....	26
3.4.1 Jenis Data.....	26

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.6 Keabsahan Data	28
BAB IV PEMBAHASAN	29
4.1 Subjek / Objek Penelitian	29
4.1.1 Profil Materi Dan Komunikasi Pimpinan Provinsi Jawa Timur	29
4.1.2 Visi Misi Visi	30
4.1.3 Struktur Organisasi	30
4.1.4 Tugas Dan Fungsi	31
4.1.5 Deskripsi Subjek Penelitian	32
4.1.6 Lokasi Bagian Materi Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur	32
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	33
4.2.1 Langkah Pertama Strategi Humas Dalam Mengidentifikasi Masalah (Penemuan Fakta) dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah	34
4.2.2 Langkah Kedua Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah	37
4.3 Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Rekomendasi.....	47
5.2.1 Akademis	47
5.2.2 Praktis	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Penelitian	23
Gambar 4.1 Logo Humas Pemprov Jatim	29
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	31
Gambar 4.3 Kantor Sekertariat Daerah Prov Jatim	32
Gambar 4.4 Berita Kasus Gubernur Jatim.....	36
Gambar 4.5 Publikasi Kegiatan Gubernur Jatim.....	41
Gambar 4.6 Publikasi klarifikasi Gubernur Jatim	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	51
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara.....	56
Lampiran 3. Lampiran Kartu Bimbingan	58
Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen penguji 1	60
Lampiran 5. Lembar Revisi Dosen Penguji 2	61
Lampiran 6. Lembar Revisi Dosen Penguji 3	62
Lampiran 7. Hasil Turnitin	63