

***DIGITAL PUBLIC RELATIONS* DINAS KEBUDAYAAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA SERTA PARIWISATA
SURABAYA DALAM MEMBANGUN CITRA WISATA DI
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh
VIKA RAMADHINA WIDYANTARI
NBI 1152200058

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

***DIGITAL PUBLIC RELATIONS* DINAS KEBUDAYAAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA SERTA PARIWISATA
SURABAYA DALAM MEMBANGUN CITRA WISATA DI
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh:

**VIKA RAMADHINA WIDYANTARI
NBI 1152200058**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vika Ramadhina Widyantari

NIM : 1152200058

Judul : *Digital Public Relations* Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Surabaya Dalam Membangun Citra Wisata di Surabaya

Surabaya, 10 Juni 2026

Mengetahui

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

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.

NPP. 20110.86.0062

Dean Widhiandono, S.Sos.,

M.I.Kom

NPP. 20150.20.0829

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 10 Juni 2026

Dewan Penguji :

1. **Doan Widhiandono, S.Sos., M.I.Kom**
Ketua
2. **Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom.**
Anggota I
3. **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA**
Anggota II

()
()

()

Mengesahkan,

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

()
Prof. Dr. Rudy Handoko, M.S
NPP.20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vika Ramadhina Widyantari
NBI : 1152200058
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : *Digital Public Relations* Dinas Kebudayaan,
Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Dalam
Membangun Citra Wisata di Surabaya

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 gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 10 Juni 2026



(Vika Ramadhina Widyantari)



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 : Vika Ramadhina Widyantari
NBI/NPM : 1152200058
Fakultas : 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:

Digital Public Relations Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Surabaya Dalam Membangun Citra Wisata di Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : Surabaya
Pada Tanggal : 10 Juni 2026

Surabaya, 10 Juni 2026

Yang Menvatakan



(Vika Ramadhina Widyantari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan kepada:

Kedua orangtua tercinta, terima kasih atas dukungan dan doa yang tiada henti nya.

Mama dan Papa adalah sumber kekuatan saya untuk menyelesaikan karya ini.

Dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu serta motivasi, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terimakasih atas segala arahan dan kesabaran yang telah diberikan dalam proses penyusunan karya ini.

Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta menemani dalam suka dan duka selama proses penyusunan karya ini.

Almamater tercinta. Terima kasih atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan sehingga saya dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan karya ini dengan maksimal.

Diri saya sendiri, sebagai bentuk apresiasi atas kerja sama dan kesabaran yang telah dilakukan untuk menyelesaikan karya ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk mencapai cita-cita yang lebih tinggi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data pribadi

Nama : Vika Ramadhina Widyantari
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 18 November 2003
Alamat : Jalan Wonorejo Selatan IV No. B6
Nomor Telepon : 082143872278
E-mail : vikaramadhinaa@gmail.com

Riwayat Hidup

Jenjang	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan	Periode
SD	SDN Margorejo IV Surabaya	-	2010-2016
SMP	SMP 17 Agustus 1945 Surabaya	-	2016-2019
SMA	SMA 17 Agustus 1945 Surabaya	IPS	2019-2022
Strata I	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Komunikasi	2022-2026

RINGKASAN

Vika Ramadhina Widyantari, 2026, ***Digital Public Relations Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Dalam Membangun Citra Wisata di Surabaya.***

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *Digital Public Relations* oleh Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya dalam membangun citra wisata melalui media digital, khususnya Instagram. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian mengacu pada *Media Richness Theory* dari Daft dan Lengel yang meliputi *immediate feedback*, *multiple cues*, *language variety*, dan *personal focus*.

Digital Public Relations pada Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya dilaksanakan melalui pemanfaatan akun Instagram resmi pariwisata sebagai media penyebaran informasi dan promosi wisata. Aktivitas tersebut dilakukan dengan mempublikasikan berbagai konten berupa foto, video, *reels*, infografis, informasi destinasi wisata, promosi kegiatan pariwisata, serta informasi mengenai Kebun Binatang Surabaya sebagai salah satu destinasi wisata unggulan Kota Surabaya. Berdasarkan *Media Richness Theory*, pemanfaatan Instagram mencerminkan karakteristik media yang kaya melalui penyampaian berbagai bentuk informasi, penggunaan fitur interaktif untuk komunikasi dua arah, variasi bahasa yang disesuaikan dengan audiens, serta penyampaian pesan yang lebih personal dalam komunikasi digital.

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai penerapan *Digital Public Relations* pada instansi pemerintah dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi publik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan strategi komunikasi digital di sektor pemerintahan, khususnya dalam promosi pariwisata, serta memperkaya kajian mengenai penerapan *Media Richness Theory* dalam komunikasi organisasi di era digital.

Kata Kunci: *Digital Public Relations, Media Richness Theory, Citra Wisata.*

SUMMARY

Vika Ramadhina Widyantari, 2026, ***Digital Public Relations of the Department of Culture, Youth, and Sports as well as Tourism in Building the Tourism Image in Surabaya.***

This study aims to describe Digital Public Relations by the Surabaya City Department of Culture, Youth, Sports, and Tourism in building a tourism image through digital media, especially Instagram. The research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The analysis refers to the Media Richness Theory by Daft and Lengel, which includes immediate feedback, multiple cues, language variety, and personal focus.

Digital Public Relations at the Surabaya City Office of Culture, Youth, Sports, and Tourism is carried out by utilizing the official tourism Instagram account as a medium for spreading information and promoting tourism. This activity is done by publishing various content such as photos, videos, reels, infographics, information about tourist destinations, promotion of tourism activities, as well as information about Surabaya Zoo as one of Surabaya City's top tourist destinations. Based on Media Richness Theory, using Instagram reflects the characteristics of a rich medium through delivering various forms of information, using interactive features for two-way communication, adjusting language variations to the audience, and conveying messages in a more personal way in digital communication.

This study provides an overview of the implementation of Digital Public Relations in government agencies in using social media as a means of public communication. The results of this research are expected to serve as a reference for developing digital communication strategies in the government sector, especially in tourism promotion, as well as to enrich studies on the application of Media Richness Theory in organizational communication in the digital era.

Keyword: Digital Public Relations, Media Richness Theory, Tourism Image

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berka dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “***Digital Public Relations Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Surabaya Dalam Membangun Citra Wisata di Surabaya***”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terwujud berkat bantuan, arahan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebsar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantara yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Harjo Seputro, S. T., M. T. selaku rektor 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Hajidah Fildzahun Nadhilah Kusnadi, S.Sos., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Doan Widhiandono, S. Sos., M. I. Kom selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tua Penulis, Papa Dony Widiyantono dan Mama Tri Lestari. Dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, penulis percaya doa-doa mereka lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit.
7. Adik tercinta, Karina Oktavia Widyantari, yang selalu menemani dan memberi dukungan di momen-momen tersulit bagi penulis.
8. Keluarga besar penulis, terimakasih karena selalu menjadi penyemangat dan senantiasa memberikan doa serta dukungan.
9. Seseorang dengan inisial R, terima kasih telah kebersamai penulis selama 7 tahun hingga penulis sampai pada tahap penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan menjadi rumah tempat penulis berkeluh kesah, menjadi pendengar yang baik, memberikan

semangat serta motivasi kepada penulis di saat penulis selalu merasa ingin menyerah.

10. Sahabat tersayang Kartika Nurrida Putri, Sukma Asri, dan Putri Eka Kindiwijaya yang berada di setiap proses dan perjuangan penulis dari awal hingga akhir. Terimakasih karna telah menjadi rumah kedua penulis dan menjadi sahabat yang tidak hanya ada di saat tawa mengisi hari, tetapi selalu siap mendengar, dan memberi motivasi kepada penulis.
11. Untuk diri saya sendiri, terimakasih karna sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Terimakasih sudah tetap memilih untuk terus melangkah walaupun pada setiap langkahnya terdapat rasa keraguan, lelah, dan selalu ingin menyerah. Skripsi ini memang tidak sempurna, tetapi proses ini menjadi pengalaman yang penuh makna dan pembelajaran pribadi yang mendalam. Dan skripsi ini adalah bukti nyata dari perjuangan penulis yang patut untuk dibanggakan.
12. Semua pihak yang membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua doa dan dukungannya.

Surabaya, 10 Juni 2026

Vika Ramadhina Widyantari

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Media <i>Richness Theory</i>	11
2.2.3 Karakteristik Media <i>Richness</i>	12
2.2.4 Tingkatan Media <i>Richness</i>	13
2.3 Landasan Konsep.....	14
2.3.2 <i>Public Relations</i> Pemerintah	15
2.3.3 Media Sosial sebagai Media Komunikasi Pariwisata.....	16
2.3.4 Citra Wisata	17
2.3.5 Wisata Surabaya	18
2.4 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21

3.1	Pendekatan Penelitian.....	21
3.2	Jenis Penelitian	21
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	22
3.3.1	Subjek Penelitian	22
3.3.2	Objek Penelitian	23
3.4	Jenis Data.....	23
3.4.1	Data Primer.....	23
3.4.2	Data Sekunder	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1	Wawancara	24
3.5.2	Observasi	25
3.5.3	Dokumentasi.....	25
3.6	Teknik Analisis Data	26
3.6.1	Reduksi Data	26
3.6.2	Penyajian Data.....	26
3.6.3	Penarikan Kesimpulan.....	27
3.7	Keabsahan Data	27
3.7.1	Triangulasi Sumber	27
BAB IV HASIL PENELITIAN		29
4.1	Deskripsi Subjek/Objek Penelitian.....	29
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	29
4.1.2	Deskripsi Subjek.....	32
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	34
4.2.1	<i>Digital Public Relations</i> Pemerintah	34
4.2.2	Citra Wisata	40
4.2.3	Media Sosial sebagai Alat Komunikasi Pariwisata	43
4.2.4	Wisata Kebun Binatang Surabaya	47
BAB V PENUTUP		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Rekomendasi	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4. 1 Profil Instansi.....	29
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	31
Gambar 4. 3 keeper memberi makan satwa.....	36
Gambar 4. 4 interaksi dengan pengunjung	37
Gambar 4. 5 fasilitas perahu wisata.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	57
Lampiran 2. Hasil Wawancara	60
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	66
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Sisi Depan dan Belakang	67
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	69
Lampiran 6. Surat Keterangan Bebas Turnitin.....	71
Lampiran 7. Lembar Perintah Revisi	72