

**TRANSFORMASI DIGITAL AKTIVITAS KEHUMASAN
PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO (Studi Kualitatif Deskriptif Adopsi
AI dari Perspektif *The New Media Theory*)**

SKRIPSI



Oleh:

NETANYA ADEL STEPHANIE

21043010037

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**TRANSFORMASI DIGITAL AKTIVITAS KEHUMASAN
PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**
(Studi Deskriptif Adopsi AI dari Perspektif Teori *The New Media Theory*)

Disusun oleh:

Netanya Adel Stephanie
NPM. 21043010037

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING


Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP 199503212024062002

**Mengetahui
DEKAN FISIP**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**TRANSFORMASI DIGITAL AKTIVITAS KEHUMASAN
PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO (Studi Kualitatif Deskriptif
Adopsi AI dari Perspektif *The New Media Theory*)**

Oleh:

Netanya Adel Stephanie

21043010037

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 07 Juli 2025

PEMBIMBING

Menyetujui,

TIM PENGUJI,

KETUA

Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIP 199503212024062002

Dr. Ahmad Zamzamy, S.Sos., M.Med.Kom

NIP 198312012021211004

SEKRETARIS

Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIP 199503212024062002

ANGGOTA

Ratih Pandu M., S.Ikom., M.A.

NIP 199205292022032010

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Mengetahui

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Netanya Adel Stephanie
NPM : 21043010037
Angkatan : 2021
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam skripsi ini dan disebutkan sumbernya secara lengkap dalam daftar rujukan. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan karya penulis lain, penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Surabaya, 26 Juni 2025



METERAI
TEMPEL
10000
CC3AAJX778221520

Netanya Adel Stephanie

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan yang telah menganugerahkan segala karunia dan rahmat-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Ibu Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu, dan motivasi pada penulis
4. Ibu Dra. Sumardjijati, M.Si selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru
5. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini
6. Ibu Anita Yudi Jayanti yang senantiasa membantu penulis dalam kuliah dan penelitian, serta membantu dalam proses wawancara
7. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan seluruh OPD yang telah berkenan untuk menjadi informan dan subyek penelitian
8. Seluruh informan yang telah berkenan terlibat dalam penelitian ini
9. Papa Yesli Andi Stevanus dan Mama Dea Sari K.D. yang telah mendukung dan memberi dukungan untuk pendidikan saya sejak dini
10. Adik Zefanya Arunay Shallom, adik penulis satu-satunya, yang telah memberikan dukungan moral dan makanan enak
11. Alm. Papa Bambang Djatmiko yang memperjuangkan segala hal yang terbaik bagi penulis selama hidupnya

12. Uti Ika dan Uti Wiwik yang selalu memberi semangat dan kekuatan agar penulis dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi dengan baik dan disiplin
13. Sheren, Kak Aya, Kak Ins, dan Rino, kakak sekaligus sahabat dekat saya, yang telah mendukung serta membantu penulis selama masa kuliah dan skripsi
14. Sahabat semasa kuliah penulis, Roshinta Tri Fitrianita dan Syaroh Widiyanti, yang selalu menjadi teman berbagi penulis sejak semester 3
15. Seungkwan, Kyungsoo, SEVENTEEN, dan EXO yang selalu menghibur dan menemani melalui musik dan tayangan *variety* dan *reality show*
16. Seluruh keluarga besar yang senantiasa mendukung, menyemangati, dan memperhatikan kondisi kesehatan dan progress penulis dalam mengerjakan skripsi
17. Seluruh teman-teman Penulis yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi yang pesat, khususnya kecerdasan buatan (AI), telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk kehumasan pemerintah. Penelitian ini mengkaji implementasi dan dampak adopsi AI dalam aktivitas kehumasan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, serta strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kompetensi digital Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memenuhi kebutuhan informasi publik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan Teori Media Baru Pierre Levy, penelitian ini menganalisis bagaimana transformasi digital kehumasan berbasis AI memengaruhi pola komunikasi internal pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah memanfaatkan AI secara teknis dengan optimalisasi penggunaan Instagram sebagai kanal utama komunikasi publik dalam produksi konten. Optimalisasi kanal ini mencerminkan pandangan Teori Media Baru tentang interaksi sosial, namun belum sepenuhnya selaras dengan pandangan Integrasi Sosial. Tantangan seperti kesenjangan pemahaman SDM, dukungan fasilitas, dan rendahnya tingkat partisipasi publik masih menjadi hambatan. Keterbatasan Pranata Humas di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kualitas komunikasi publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aktivitas kehumasan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah *Two-Way Asymmetric Model* oleh Grunig dan Hunt dan transformasi digital di Sidoarjo menunjukkan progres positif, didukung oleh strategi "*roadmap*" yang terstruktur, namun memerlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kompetensi SDM dan pengadaan peran humas yang memadai untuk membangun kepercayaan publik yang lebih kuat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Humas Pemerintah, Kecerdasan Buatan (AI), Media Sosial, Teori Media Baru.

ABSTRACT

Rapid technological developments, especially artificial intelligence (AI), have brought significant changes to various sectors, including government public relations. This study examines the implementation and impact of AI adoption in the public relations activities of the Sidoarjo Regency Government, as well as the strategies implemented to improve the digital competence of the State Civil Apparatus (ASN) in meeting public information needs. Using a descriptive qualitative approach and Pierre Levy's New Media Theory, this study analyzes how AI-based digital transformation of public relations affects the government's internal communication patterns. The results of the study show that the Sidoarjo Regency Government has utilized AI technically by optimizing the use of Instagram as the main channel for public communication in content production. Optimizing this channel reflects the New Media Theory's view of social interaction, but is not yet fully in line with the Social Integration view. Challenges such as gaps in understanding human resources, facility support, and low levels of public participation are still obstacles. The limitations of Public Relations Institutions in each Regional Apparatus Organization (OPD) are also a crucial factor that affects the quality of public communication. This study concludes that the public relations activities carried out by the Public Relations of the Sidoarjo Regency Government are the Two-Way Asymmetric Model by Grunig and Hunt and the digital transformation in Sidoarjo shows positive progress, supported by a structured "roadmap" strategy, but requires ongoing efforts in improving HR competencies and procuring adequate public relations roles to build stronger public trust.

Keyword. *Digital Transformation, Government Public Relations, Artificial Intelligence (AI), Social Media, New Media Theory*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Tinjauan Pustaka	21
2.2.1 Teori New Media oleh Pierre Levy	21
2.2.2 Model PR oleh Grunig and Hunt	23
2.2.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Theory	25
2.2.4 Humas Pemerintah.....	27
2.2.5 Humas Pemerintah pada Lanskap Digital.....	29
2.2.6 Peran <i>Artificial Intelligence</i> dalam Bidang Komunikasi	32
2.2.7 Perubahan pola komunikasi di era disrupsi	36
2.2.8 Produksi konten digital dalam kehumasan	38
2.2.9 Distribusi konten melalui kanal Instagram	41
2.3 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Pendekatan Penelitian	46
3.2 Definisi Konseptual.....	47
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.4 Obyek dan/atau Subyek Penelitian.....	50
3.5 Pengumpulan Data	51

3.6	Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	54
4.1.1.	Gambaran umum obyek penelitian	54
4.1.2.	Gambaran umum subyek penelitian.....	55
4.2	Hasil	58
4.2.1	Pemahaman terhadap transformasi digital	58
4.2.2	Pandangan terkait peran AI dalam membangun komunikasi publik	63
4.2.3	Kondisi lapangan pelaksanaan fungsi humas di Kabupaten Sidoarjo.....	67
4.3	Pembahasan.....	73
4.3.1.	Peran Humas dalam Instansi (GPR).....	73
4.3.2.	Transformasi Digital dan Adopsi AI.....	77
4.3.3.	Strategi Membangun Pola Komunikasi Publik Digital.....	80
4.3.4.	Instagram sebagai Kanal Komunikasi.....	91
4.3.5.	Produksi Konten dengan AI.....	96
BAB V PENUTUP.....		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Visualisasi persentase (%) <i>concern</i> responden.....	3
Gambar 1.2 Data antusiasme negara terhadap AI.....	4
Gambar 1.3 Visualisasi Data Indeks regional oleh PBB.....	5
Gambar 1.4 Indikator setiap pilar untuk mengukur kesiapan AI.....	6
Gambar 1.5 Pola komunikasi menyeluruh (<i>all-channel</i>)	30
Gambar 2.1 Rantai tahapan produksi konten oleh Jung (2007)	40
Gambar 2.2 Grafik data pengguna aktif instagram di Indonesia per Januari 2025	41
Gambar 2.3 Data alasan penggunaan media sosial	42
Gambar 2.4 Kerangka berpikir penelitian	45
Gambar 4.1 <i>Roadmap</i> strategi transformasi digital Sidoarjo	82
Gambar 4.2 Temuan isu hoax 2024 oleh Komdigi	84
Gambar 4.3 <i>Overview engagement all account</i> melalui Dashboard Nolimit.....	85
Gambar 4.4 Standar <i>engagement rate</i> berdasarkan besaran <i>followers</i>	86
Gambar 4.5 <i>Overview</i> respons komentar <i>all account</i> melalui Dashboard Nolimit.....	87
Gambar 4.6 Dokumentasi Irwan sebagai narasumber dalam agenda <i>bootcamp</i>	91
Gambar 4.7 Akun Instagram resmi @pemkabsidoarjo	92
Gambar 4.8 <i>Overview insight</i> akun @pemkabsidoarjo melalui Dashboard Nolimit..	93
Gambar 4.9 <i>Overview insight all account</i> melalui Dashboard Nolimit	93
Gambar 4.10 <i>Overview</i> konten <i>all account</i> melalui Dashboard Nolimit	94
Gambar 4.11 <i>Word cloud</i> topik bahasan dalam komentar masyarakat Sidoarjo	95
Gambar 4.12 Grafik jenis konten yang diproduksi pemerintah Kabupaten Sidoarjo .	97
Gambar 4.13 <i>Overview</i> konten dan total engagement	98
Gambar 4.14 Hasil <i>generate</i> ChatGPT untuk konten berbentuk komik	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan pola komunikasi sebelum dan setelah disrupsi.....	38
Tabel 4.1 Daftar informan utama penelitian	57
Tabel 4.2 Daftar informan pendukung penelitian	57
Tabel 4 3 Indikator keberhasilan transformasi oleh para informan	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip wawancara.....	112
Lampiran 2. Dokumentasi wawancara dan observasi.....	144
Lampiran 3. Peraturan Bupati terkait Tugas dan Fungsi Diskominfo Sidoarjo.....	146