

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* SUKU DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA JAKARTA TIMUR DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DI ERA KETERBUKAAN
INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI



Oleh:

Zahwah Afifah

NPM. 19043010191

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* SUKU DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA JAKARTA TIMUR DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DI ERA KETERBUKAAN
INFORMASI PUBLIK**

SKRIPSI



Oleh:

Zahwah Afifah

NPM. 19043010191

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* SUKU DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK KOTA JAKARTA TIMUR DALAM MEWUJUDKAN *GOOD
GOVERNANCE* DI ERA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

Disusun oleh:

Zahwah Afifah
NPM. 19043010191

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING


Drs. Saifudin Zuhri, M.Si
NIP. 197006122021211002

Mengetahui
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* SUKU DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK KOTA JAKARTA TIMUR DALAM MEWUJUDKAN *GOOD
GOVERNANCE* DI ERA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK**

Oleh:

Zahwah Afifah
NPM. 19043010191

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 12
Januari 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING

Drs. Saifudin Zuhri., M.Si
NIP. 197006122021211002

**TIM PENGUJI,
KETUA**

Roziana Febrianita, S.Sos., M.A
NIP. 198202112025212038

SEKRETARIS

Augustin Mustika C., S.I.Kom., M.A.
NIP. 199308082022032016

ANGGOTA

Drs. Saifudin Zuhri., M.Si
NIP. 197006122021211002

Mengetahui
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

Drs. Catur Suratnoan., M.Si
NIP. 196804182021211006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Zahwah Afifah
NPM : 19043010191
Angkatan : 2019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : 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, 8 Januari 2026



Zahwah Afifah

NPM. 19043010191

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT 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, Budaya dan Politik.
2. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Drs. Saifudin Zuhri., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi pada penulis.
4. Ibu Ririn Puspita Tutiasri, S.I.Kom, M.Med.Kom, selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak mahasiswa baru.
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
6. Kedua orang tua saya serta kakak dan adik saya yang selalu mendoakan dan mendukung dalam pengerjaan skripsi.
7. Kakak Ubi yang selalu menemani saya dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

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.

Surabaya, 16 Januari 2026

Zahwah Afifah

ABSTRAKSI

Sudin Kominfotik Jakarta Timur merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam menjamin terlaksananya keterbukaan informasi publik di wilayah Jakarta Timur. Sebagai bagian dari Kota Jakarta yang memiliki jumlah penduduk besar dan tingkat dinamika sosial yang tinggi, tuntutan masyarakat terhadap transparansi informasi semakin meningkat. Kondisi tersebut memunculkan berbagai bentuk keresahan publik serta lonjakan permohonan informasi yang menuntut respons komunikasi yang efektif, terukur, dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur memikul tanggung jawab penting dalam membangun citra pemerintahan yang baik (*good governance*). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis strategi *Public Relations* yang diterapkan oleh Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam merespons tuntutan keterbukaan informasi publik. Rumusan masalah penelitian difokuskan pada bagaimana strategi *Public Relations* Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam mewujudkan prinsip *good governance* di era keterbukaan informasi publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur menerapkan strategi *Public Relations* yang terdiri atas empat tahapan utama. Tahap pertama adalah pengumpulan data awal melalui media monitoring di media sosial. Tahap perencanaan mencakup penyusunan konten edukatif dan informatif, produksi podcast “Sapa Timoer”, serta penerapan strategi kolaboratif dengan berbagai perangkat daerah. Tahap pelaksanaan meliputi penyebaran konten digital, program sosialisasi keterbukaan informasi publik di tingkat kelurahan, produksi *podcast*, dan pelayanan informasi melalui layanan PPID. Tahap akhir berupa evaluasi dilakukan secara berkala melalui media monitoring dan diskusi terbuka dengan masyarakat sebagai dasar penyusunan strategi komunikasi pada periode berikutnya.

Kata Kunci: Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur, Strategi *Public Relations*, Keterbukaan Informasi Publik, *Good Governance*.

ABSTRACT

The Sudin Kominfotik Jakarta Timur is a public service agency that plays a strategic role in ensuring the implementation of public information transparency in the East Jakarta region. As part of Jakarta City, which has a large population and a high level of social dynamics, public demands for information transparency are increasing. This condition has given rise to various forms of public unrest and a surge in requests for information that demand an effective, measurable, and sustainable communication response. In this context, the Public Relations of the Sudin Kominfotik Jakarta Timur bears an important responsibility in building a good governance image. This study aims to examine and analyze the Public Relations strategy implemented by the Public Relations of the Sudin Kominfotik Jakarta Timur in responding to the demand for public information transparency. The research problem formulation focuses on how the Public Relations strategy of the Sudin Kominfotik Jakarta Timur realizes the principles of good governance in the era of public information transparency. This study uses a qualitative approach with a descriptive method, while data collection techniques are carried out through in-depth interviews with relevant informants. The results show that the Public Relations of the Sudin Kominfotik Jakarta Timur implements a Public Relations strategy consisting of four main stages. The first stage is the collection of initial data through media monitoring on social media. The planning phase includes developing educational and informative content, producing the "Sapa Timoer" podcast, and implementing collaborative strategies with various regional agencies. The implementation phase includes distributing digital content, public information disclosure programs at the sub-district level, producing podcasts, and providing information through the Public Information and Communications Agency (PPID). The final phase, which involves periodic evaluation through media monitoring and open discussions with the community, serves as the basis for developing communication strategies for the following period.

Keywords: *Public Relations of the Sudin Kominfotik Jakarta Timur, Public Relations Strategy, Public Information Disclosure, Good Governance.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 <i>Public Relations</i>	24
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	27
2.2.3 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	29
2.2.4 Peran <i>Public Relations</i> Pemerintahan	30
2.2.5 Strategi <i>Public Relations</i>	37
2.2.6 <i>Good Governance</i>	39
2.2.7 Tujuan dan Manfaat <i>Good Governance</i>	41

2.2.8 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	42
2.2.9 Pilar-Pilar <i>Good Governance</i>	45
2.2.10 Pengertian Informasi Publik	47
2.2.11 Klasifikasi Informasi Publik	47
2.2.12 Fungsi Informasi Publik dalam Pemerintahan	49
2.2.13 Keterbukaan Informasi Publik	51
2.2.14 Tujuan Keterbukaan Informasi Publik	52
2.2.15 Informasi dan Keterbukaan Publik dalam Pemerintahan	54
2.3 Kerangka Berpikir	59
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	61
3.2 Definisi Konseptual	62
3.2.1 Strategi <i>Public Relations</i>	62
3.2.2 <i>Good Governance</i>	64
3.2.3 Keterbukaan Informasi Publik	67
3.3 Lokasi Penelitian	68
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	68
3.5 Teknik Penentuan Informan	69
3.6 Teknik Pengumpulan Data	73
3.7 Teknik Analisis Data	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	78
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	81
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	83
4.1.3 Visi, Misi dan Tugas Sudin Kominfo Jakarta Timur.....	85
4.1.4 Struktur Organisasi Instansi.....	87
4.1.5 Identitas Informan	87
4.2 Hasil dan Pembahasan	89
4.2.1 Strategi Media Digital <i>Public Relations</i> Sudin Kominfo Jakarta Timur	90

4.2.2 Pemetaan <i>Stakeholder</i> Sudin Kominfotik Jakarta Timur	92
4.2.3 Pencarian Data Awal Terkait Keterbukaan Informasi Publik di Sudin Kominfotik Jakarta Timur	93
4.2.3.1 <i>Media Monitoring</i> Melalui Media Sosial Instagram	95
4.2.4 Proses Perencanaan Strategi Program Keterbukaan Informasi Publik di Sudin Kominfotik Jakarta Timur	99
4.2.4.1 Perencanaan Program Konten Edukasi Keterbukaan Informasi Publik Untuk Masyarakat	100
4.2.4.2 Perencanaan Program Komunikasi Produksi <i>Podcast</i> “Sapa Timoer”	103
4.2.4.3 Pemanfaatan Strategi Kemitraan Komunikasi dengan Perangkat Daerah dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik	110
4.2.5 Model Komunikasi dalam Langkah Implementasi Strategi <i>Public Relations</i> Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur	113
4.2.5.1 Jenis-Jenis Produk Media Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur	115
4.2.5.2 Program Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur Sebagai Alat Komunikasi Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik	122
4.2.6 Proses Evaluasi Strategi PR Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur	133
4.2.6.1 Evaluasi Melalui <i>Media Monitoring</i> dan Diskusi Terbuka Dengan Masyarakat	134
4.2.6.2 Penerimaan <i>Feedback</i> dari Masyarakat Sebagai Evaluasi Strategi	137
4.2.7 Strategi <i>Public Relations</i> Humas Sudin Kominfotik Jakarta Timur Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> di Era Keterbukaan Informasi Publik	139
4.2.8 Implementasi <i>Good Governance</i> dalam Strategi PR Sudin Kominfotik Jakarta Timur	142
4.2.9 Faktor Penghambat Keterbukaan Informasi Publik di Sudin Kominfotik Jakarta Timur	144
4.2.10 Efektivitas Aktivitas Strategi PR Sudin Kominfotik Jakarta Timur dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	145

4.2.11 Hasil Evaluasi Sebagai Acuan untuk Strategi PR Periode Berikutnya	147
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	149
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran	151
DAFTAR PUSTAKA	153
DAFTAR LAMPIRAN	159

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Laporan Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur 2024	10
Gambar 2.1 Empat Tahap Strategi <i>Public Relations</i>	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sudin Kominfotik Jakarta Timur	87
Gambar 4.2 Diskusi Internal Dalam Perencanaan Produksi Program	103
Gambar 4.3 Logo <i>Podcast</i> “Sapa Timoer” Sudin Kominfotik Jakarta Timur	110
Gambar 4.4 Publikasi Konten Edukasi Sudin Kominfotik Jakarta Timur	116
Gambar 4.5 Konten Himbauan Sudin Kominfotik Jakarta Timur Pada Instragam	118
Gambar 4.6 Konten Terkait Kegiatan Pemerintah Jakarta Timur	120
Gambar 4.7 Program Sosialisasi Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah Kota Jakarta Timur	124
Gambar 4.8 Produksi <i>Podcast</i> “Sapa Timoer” Sudin Kominfotik Jakarta Timur	127
Gambar 4.9 Konten <i>Podcast</i> “Sapa Timoer” Untuk Pemerintah Sudin Kominfotik Jakarta Timur	128
Gambar 4.10 Konten <i>Podcast</i> “Sapa Timoer” Untuk <i>Stakeholder</i> Sudin Kominfotik Jakarta Timur	129
Gambar 4.11 Konten <i>Podcast</i> “Sapa Timoer” Untuk Masyarakat Sudin Kominfotik Jakarta Timur	130
Gambar 4.12 Portal Pelayanan PPID Kota Jakarta Timur	131
Gambar 4.13 Diskusi Terbuka Pemerintah Kota Jakarta Timur Dengan Masyarakat Dalam Tahap Evaluasi	136
Gambar 4.14 Pemberian <i>Feedback</i> dari Masyarakat Kepada Pemerintah Kota Jakarta Timur	137

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip <i>Interview</i>	159
Lampiran 2 Dokumentasi <i>Interview</i>	170
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi	172
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup	173