

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI)
DALAM PRAKTIK KEHUMASAN DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMMAD RAFI KURNIA

NPM. 22043010132

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI)
DALAM PRAKTIK KEHUMASAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

Disusun oleh:

Muhammad Rafi Kurnia
NPM. 22043010132

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING


Dra. Dyva Claretta, M.Si
NIP. 196601072021212001

Mengetahui,
DEKAN FISIBPOL


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI)
DALAM PRAKTIK KEHUMASAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**

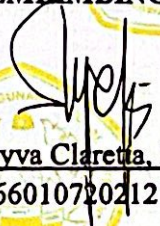
Oleh:

Muhammad Rafi Kurnia
NPM. 22043010132

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tanggal 22 Juni 2026

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Dyva Claretta, M.Si
NIP. 196601072021212001

**TIM PENGUJI,
KETUA**


Dra. Dyva Claretta, M.Si
NIP. 196601072021212001

SEKRETARIS


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

ANGGOTA


Sigit Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199402052024061001

Mengetahui,
DEKAN FISIBPOL


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rafi Kurnia
NPM : 22043010132
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah 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 secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 06 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Muhammad Rafi Kurnia

NPM. 22043010132

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 FISIBPOL UPN Veteran Jawa Timur. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini, di antaranya kepada :

1. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., 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. Ibu Dra. Dyva Claretta, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi pada penulis.
4. Bapak Drs. Saifuddin Zuhri., M.Si, selaku Dosen Wali yang telah mendampingi penulis sejak menjadi mahasiswa baru.
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISIBPOL UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama empat tahun ini.
6. Mama tercinta, Haspita Rizki Syurya Handini, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, kesabaran, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, pengorbanan, dan cinta yang telah diberikan sehingga penulis mampu menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.

7. Papa tercinta, Muhammad Nasrun Satria, yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat, serta motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, perhatian, dukungan, dan semangat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik
9. Ahmad Khoiril, Amin Athok Ardiansyah, Dimas Maulana Setiawan, Komang Danu Mudarta, Muhammad Dzakki Abdullah, Reihan Nabibie, Reza Syahputra Sijabat, dan Willyam Brordus Dominikus Simanihuruk, selaku teman-teman penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, kebersamaan, serta menjadi tempat berbagi cerita, pengalaman, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Juliant Renditia Hardi, selaku kakak tingkat, yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta meluangkan waktu untuk berbagi ilmu.
11. Karen Talenta Gracia Perangin-angin, selaku partner penulis dalam proses penyusunan skripsi, yang sangat berperan bagi penulis.

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, Juli 2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, serta mengkaji peran humas dalam mendukung transformasi komunikasi di era digital. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan AI dalam komunikasi publik telah memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan. AI memungkinkan percepatan respon, otomatisasi layanan, serta peningkatan kualitas interaksi antara instansi dan masyarakat. Selain itu, peran humas mengalami perkembangan dari sekadar penyampai informasi menjadi fasilitator komunikasi dua arah yang strategis dan berbasis data.

Analisis menggunakan model ROSTIR (*Research, Objectives, Strategy, Tactics, Implementation, Review*) menunjukkan bahwa implementasi AI telah berjalan secara sistematis dan terstruktur. Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan literasi digital, isu etika, serta potensi kesalahan sistem.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan AI dalam komunikasi publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat, asalkan didukung oleh kompetensi sumber daya manusia serta pengelolaan yang baik dan bertanggung jawab.

Kata Kunci: Kecerdasan buatan, Komunikasi publik, Humas, *ROSTIR*, Pelayanan publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the utilization of Artificial Intelligence (AI) in public communication carried out by the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Surabaya City, as well as to examine the role of public relations in supporting communication transformation in the digital era. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation.

The results of the study indicate that the use of AI in public communication has significantly improved the effectiveness and efficiency of public services. AI enables faster response times, service automation, and improved interaction quality between the government institution and the public. In addition, the role of public relations has evolved from merely an information provider to a strategic and data-driven facilitator of two-way communication.

The analysis using the ROSTIR model (Research, Objectives, Strategy, Tactics, Implementation, Review) shows that the implementation of AI has been carried out in a systematic and structured manner. However, several challenges remain, including limited digital literacy, ethical issues, and the potential for system errors.

This study concludes that the utilization of AI in public communication can enhance service quality and public trust, provided it is supported by competent human resources and proper, responsible management.

Keywords: *Artificial intelligence, Public communication, Public relations, ROSTIR, Public services*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Tinjauan Pustaka	15
2.2.1 Peran <i>Public Relations</i>	15
2.2.2 Model ROSTIR	18
2.2.3 Artificial Intelligence	22
2.2.4 Praktik Kehumasan dan Transformasi Digital	27
2.2.5 Manfaat dan Tantangan Pemanfaatan AI	28
2.3 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Definisi Konseptual	37

3.2.1 <i>Artificial Intelligence</i> (AI)	37
3.2.2 Praktik Kehumasan	38
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.3.1 Lokasi Penelitian	39
3.3.2 Waktu Penelitian	39
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	39
3.4.1 Objek Penelitian	39
3.4.2 Subjek Penelitian	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5.1 Pengumpulan Data	40
3.5.2 Instrumen Penelitian	41
3.5.3 Prosedur Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.7 Etika Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Dispendukcapil Kota Surabaya	43
4.1.2 Filosofi Logo Dispendukcapil Kota Surabaya	43
4.1.3 Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital	45
4.1.4 Website Antrian Online Dispendukcapil Kota Surabaya	47
4.1.5 Gambaran Umum Humas Dispendukcapil Kota Surabaya	49
4.1.6 Pemanfaatan Instagram Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai Media Komunikasi Publik	52
4.1.7 Pemanfaatan TikTok Swargaloka sebagai Media Informasi Digital	53
4.1.8 Biodata Informan Penelitian	56
4.2 Hasil dan Pembahasan	57
4.2.1 Peran Humas dalam Komunikasi Publik	58
4.2.2 Pemanfaatan Media Digital dan <i>Artificial Intelligence</i> dalam Komunikasi Publik	63
4.2.3 Pengelolaan Interaksi dan Respons Publik	67
4.2.4 Evaluasi Pemanfaatan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) dalam Praktik Kehumasan	73

4.2.5 Transformasi Komunikasi Publik di Era Digital	77
4.2.6 Peran Strategis Humas dalam Komunikasi Publik	82
4.2.7 Analisis ROSTIR	85
4.2.8 Penggunaan AI dalam Kehumasan	89
4.2.9 Tantangan dalam Komunikasi Publik	92
4.2.10 Implikasi terhadap Kepercayaan Publik	94
BAB V KESIMPULAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Logo Dispendukcapil Kota Surabaya	43
Gambar 4.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital.....	45
Gambar 4.3 Website Antrian Online Dispendukcapil Kota Surabaya	47
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Surabaya	50
Gambar 4.5 Akun Instagram Dispendukcapil Kota Surabaya	52
Gambar 4.6 Akun TikTok Swargaloka Dispendukcapil Kota Surabaya	53
Gambar 4.7 Website Klampid New Generation (KNG)	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
--------------------------------------	----