

**STRATEGI HUMAS DISKOMINFO TUBAN DALAM
IMPLEMENTASI *PUBLIC RELATIONS EXCELLENCE* UNTUK
MENGELOLA KOMUNIKASI PUBLIK**

SKRIPSI



**Oleh :
Cici Ika Wijayanti
NPM. 22043010011**

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

**STRATEGI HUMAS DISKOMINFO TUBAN DALAM
IMPLEMENTASI *PUBLIC RELATIONS EXCELLENCE* UNTUK
MENGELOLA KOMUNIKASI PUBLIK**

SKRIPSI



Oleh :

**Cici Ika Wijayanti
NPM. 22043010011**

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI HUMAS DISKOMINFO TUBAN DALAM IMPLEMENTASI *PUBLIC
RELATIONS EXCELLENCE* UNTUK MENGELOLA KOMUNIKASI PUBLIK**

Disusun oleh:

Cici Ika Wijayanti
NPM. 22043010011

Telah disetujui mengikuti ujian lisan skripsi

DOSEN PEMBIMBING



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

Mengetahui
DEKAN FISIBPOL



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

LEMBAR PENGESAHAN

**STRATEGI HUMAS DISKOMINFO TUBAN DALAM IMPLEMENTASI PUBLIC
RELATIONS EXCELLENCE UNTUK MENGELOLA KOMUNIKASI PUBLIK**

Disusun Oleh:

Cici Ika Wijayanti
NPM. 22043010011

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas
Pembaangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur pada tanggal 17 Juli 2026

Menyetujui,

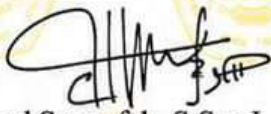
PEMBIMBING


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

TIM PENGUJI,


Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP. 382070602161


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


Mohammad Syartafah, S.Sos.I., M.I.Kom
NIP. 199003082024061001

Mengetahui,
DEKAN FISIBPOL


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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Cici Ika Wijayanti
NPM : 22043010011
Angkatan : 2022
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, 17 Juli 2026
Yang Membuat pernyataan



Cici Ika Wijayanti
NPM. 22043010011

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Humas Diskominfo Tuban Dalam Implementasi *Public Relations Excellence* Untuk Menggelola Komunikasi Publik”. Skripsi ini disusun untuk persyaratan meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada program Pendidikan S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan proposal skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun berkat bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Farikha Rachmawati, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing utama, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam proses bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan. Ucapan kasih penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

3. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med.Kom. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Seluruh jajaran dosen dan karyawan yang terhubung dalam civitas akademika Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis.
5. Keluarga tersayang, Ayah, Ibu, dan Adik tercinta, atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tulus, yang menjadi sumber semangat dan keceriaan di tengah perjalanan studi penulis.
6. Anggi, dan Rinda selaku sahabat penulis sedari kecil yang telah menemani dan selalu memberikan support kepada penulis dalam keadaan apapun itu.
7. Vina dan Laras selaku temandekat penulis yang telah memebersamai dari awal semester, menemani, mensuport, mendoakan, dan memotivasi penulis.
8. Silva, Clarista, Arin, Sinta, Gracika, Meylisa, Arindha dan teman-teman kos putri cendana yang telah membersamai dalam penulisan proposal skripsi.
9. Rinso, Coki, dan Telon bukan hanya kucing bagi penulis, melainkan teman, dan adik bagi penulis yang selalu senantiasa menemani penulis sedari awal semester sampai penulis Menyusun penelitian skripsi.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri yang telah berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini, selalu terus berusaha dan tidak menyerah.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang .

Surabaya, April 2026

Cici Ika Wijayanti

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong perubahan pola komunikasi publik pemerintah menjadi lebih terbuka, partisipatif, dan dialogis. Kondisi tersebut menuntut humas pemerintah untuk menerapkan strategi komunikasi yang efektif dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Excellence Theory* sebagai strategi humas dalam pengelolaan komunikasi publik di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo SP) Kabupaten Tuban. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan dokumentasi terhadap empat informan yang terlibat dalam pengelolaan komunikasi publik. Penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo SP Kabupaten Tuban telah mengimplementasikan lima dimensi *Excellence Theory*, yaitu komunikasi dua arah simetris, keterbukaan informasi, penggunaan riset dalam pengambilan keputusan, peran manajerial humas, dan hubungan yang saling menguntungkan dengan publik. Implementasi tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan media digital, penyediaan layanan informasi publik, penggunaan analisis digital dalam evaluasi komunikasi, keterlibatan humas dalam penyusunan strategi komunikasi, serta pembangunan hubungan kolaboratif dengan masyarakat dan media. Penerapan kelima dimensi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas komunikasi publik dan penguatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi *Excellence Theory* mendukung pengelolaan komunikasi publik yang lebih strategis, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: *Excellence Theory*, humas pemerintah, komunikasi publik, strategi humas, Diskominfo SP Kabupaten Tuban.

ABSTRACT

The rapid development of information technology has transformed government public communication into a more open, participatory, and dialogic process. This transformation requires government public relations practitioners to implement effective communication strategies in building relationships with the public. This study aims to analyze the implementation of Excellence Theory as a public relations strategy in managing public communication at the Communication, Informatics, Statistics, and Encryption Office (Diskominfo SP) of Tuban Regency. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews, and documentation involving four key informants responsible for public communication management. The findings reveal that Diskominfo SP Tuban Regency has implemented the five dimensions of Excellence Theory: two-way symmetrical communication, openness, research-based decision making, the managerial role of public relations, and mutually beneficial relationships. These dimensions are reflected in the use of digital communication platforms, accessible public information services, digital analytics for communication evaluation, the involvement of public relations in communication planning, and collaborative relationships with the public and the media. The implementation of these dimensions contributes to more effective public communication and strengthens public trust in the local government. This study concludes that Excellence Theory supports strategic, participatory, and citizen-oriented public communication management.

Keywords: *Excellence Theory, government public relations, public communication, public relations strategy, Diskominfo SP Tuban Regency.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Teori <i>Excellence</i> Theory dalam Hubungan Masyarakat.....	15
2.2.2 Strategi Humas.....	23
2.2.3 Hubungan Masyarakat	25
2.2.4 Sosialisasi.....	33
2.3 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Definisi Konseptual	35
3.2.1 Excellence Public Relations.....	35

3.2.2 Strategi Humas.....	36
3.2.3 Komunikasi Publik	38
3.2.4 Pengelolaan Komunikasi Publik.....	39
3.2.5 Efektivitas Komunikasi.....	40
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.4 Obyek dan Subyek Penelitian	42
3.4.1 Objek Penelitian.....	42
3.4.2 Subjek Penelitian	42
3.5 Pengumpulan Data	43
3.6 Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	46
4.1.1 Profil Diskominfo SP Kabupaten Tuban	46
4.1.2 Visi dan Misi.....	47
4.1.3 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi.....	47
4.1.4 Peran dan Prestasi Bidang Humas	48
4.1.5 Identitas Informan Penelitian.....	49
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
4.2.1 Komunikasi Dua Arah Simetrisf.....	51
4.2.2 Keterbukaan dan Transparansi Informasi Publik.....	54
4.2.3 Penggunaan Riset dalam Pengambilan Keputusan	73
4.2.4 Peran Manajerial Humas.....	87
4.2.5 Hubungan yang Saling Menguntungkan dengan Publik	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	135
RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor Diskominfo Tuban	46
Gambar 4. 2 Dokumentasi Program Si Mas Ganteng.....	114
Gambar 4. 3 Dokumentasi Sosialisasi Program Si Mas Ganteng	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2. 2 Karakteristik Penerapan Empat Model	22
Tabel 4. 1 Susunan Struktural Diskominfo SP Kabupaten Tuban	48
Tabel 4. 3 Daftar Informan Penelitian.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide	135
Lampiran 2 Interview Guide	136
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	138
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	139