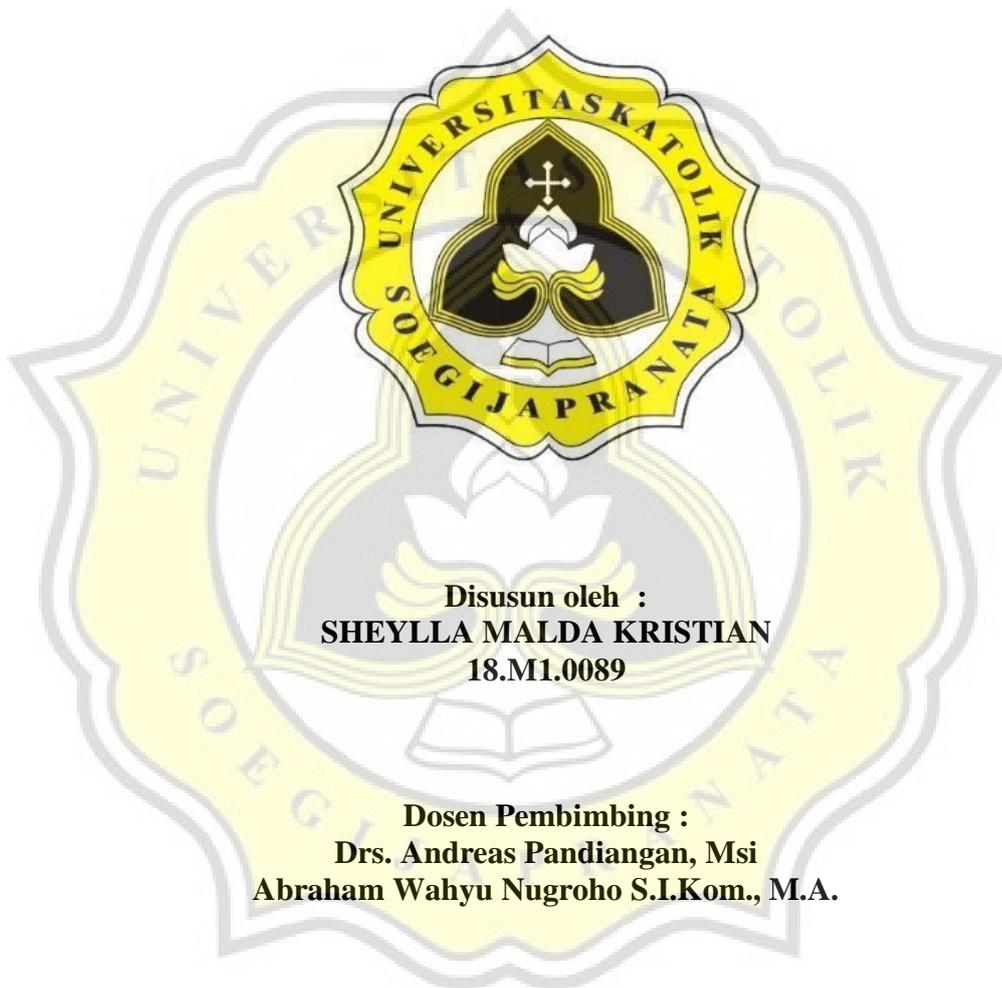


**PELAKSANAAN TUGAS KEHUMASAN KOMUNIKASI
TIMBAL BALIK OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MALANG MELALUI AKUN
INSTAGRAM @KOMINFOMALANG**

SKRIPSI



**Disusun oleh :
SHEYLLA MALDA KRISTIAN
18.M1.0089**

**Dosen Pembimbing :
Drs. Andreas Pandiangan, Msi
Abraham Wahyu Nugroho S.I.Kom., M.A.**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2022**

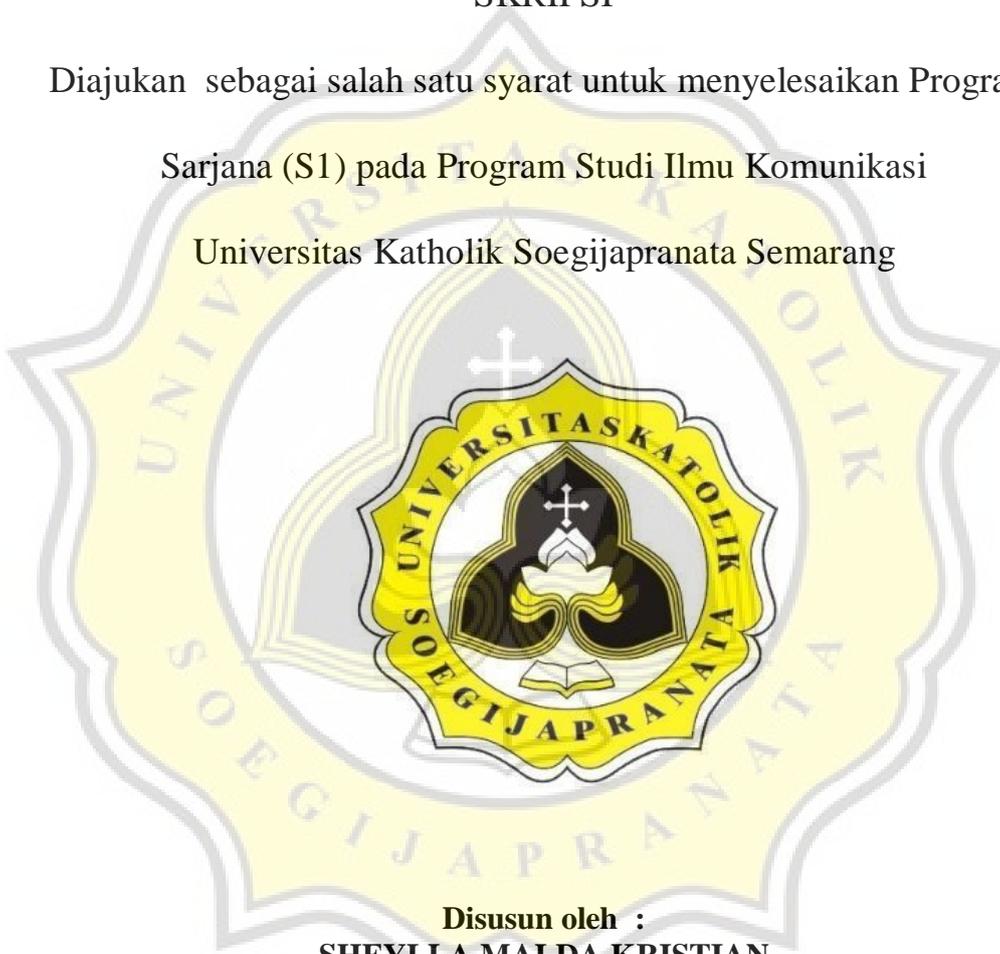
**PELAKSANAAN TUGAS KEHUMASAN KOMUNIKASI
TIMBAL BALIK OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MALANG MELALUI AKUN
INSTAGRAM @KOMINFOMALANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program

Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Katholik Soegijapranata Semarang



**Disusun oleh :
SHEYLLA MALDA KRISTIAN
18.M1.0089**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul:

**PELAKSANAAN TUGAS KEHUMASAN KOMUNIKASI TIMBAL BALIK OLEH DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MALANG MELALUI AKUN INSTAGRAM
@KOMINFOMALANG**

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 03 Agustus 2022



Sheylla Malda Kristian

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi:

**PELAKSANAAN TUGAS KEHUMASAN KOMUNIKASI TIMBAL BALIK OLEH DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MALANG MELALUI AKUN INSTAGRAM
@KOMINFOMALANG**

Disusun oleh :

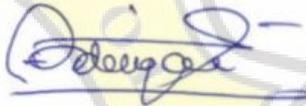
Nama : Sheylla Malda Kristian

NIM : 18.M1.0089

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 03 Agustus 2022

Dosen Penguji :

1 Drs. Andreas Pandiangan, M.S.I

(
.....)

2 Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A.

(
.....)

3 Drs. St. Hardiyarso, M.Hum

(
.....)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal :
03 Agustus 2022


(Dr. Marcella Elwina S, SH. CN)

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang

HALAMAN PERSETUJUAN

**PELAKSANAAN TUGAS KEHUMASAN KOMUNIKASI TIMBAL BALIK OLEH DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MALANG MELALUI AKUN INSTAGRAM
@KOMINFOMALANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata

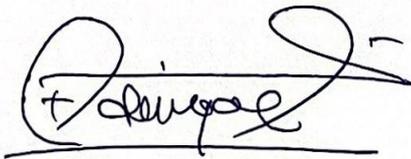
Disusun oleh:

SHEYLLA MALDA KRISTIAN
18.M1.0089

Semarang, 3 Agustus 2022

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pertama



DRS. ANDREAS PANDIANGAN M.S.I.

Dosen Pembimbing Kedua



ABRAHAM WAHYU NUGROHO S.I.KOM., M.A.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Katolik Soegijapranata, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sheylla Malda Kristian

NIM : 18.M1.0089

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“PELAKSANAAN TUGAS KEHUMASAN KOMUNIKASI TIMBAL BALIK OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MALANG MELALUI AKUN INSTAGRAM @KOMINFOMALANG”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 03 Agustus 2022



Sheylla Malda Kristian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan segala kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu yang berjudul “Pelaksanaan Tugas Komunikasi Timbal Balik Oleh Humas Diskominfo Kota Malang Melalui Akun Instagram @kominfomalang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Komunikasi Pada Fakultas Hukum dan Komunikasi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis telah melibatkan banyak pihak yang telah membantu dalam berbagai hal. Oleh karena itu, penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kemampuan dan penyertaan sehingga penulis memperoleh kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi sampai selesai dengan baik.
2. Drs. Andreas Pandiangan, Msi sebagai Dosen Pembimbing 1 yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dan memberikan bimbingan serta pengarahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
3. Bapak Abraham Wahyu Nugroho S.I.Kom., M.A. Sebagai Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia mengoreksi dan memberikan bimbingan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik

4. Bapak Drs. St. Hardiyarso, M. Hum sebagai dosen penguji pada seminar proposal yang telah bersedia mengkoreksi dan mengevaluasi sehingga penulisan dan pembahasan skripsi ini menjadi lebih baik
5. Papa dan Mama tercinta yang selalu mendoakan, memberi dan dorongan semangat dalam menulis skripsi. Terima kasih atas kasih sayang, doa dan didikan baik yang selalu di berikan sehingga penulis dapat termotivasi dalam pengerjaan skripsi.
6. Pdm. Abdiel Daud Jonathan yang telah mendukung, memotivasi dan mendoakan dalam proses penyusunan skripsi sampai selesai dengan baik.
7. Ibu Tuty dan Pak Joko yang telah membantu kelancaran penelitian kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah bersedia memberikan waktu dan data yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi
9. Nathanael Surya Kasih dan Apritania sebagai saudara sekaligus teman yang selalu ada disaat peneliti menemui kesulitan dalam penulisan skripsi
10. Tim Riset Komunikasi Politik dan Humas sebagai teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi ini
11. Dekan, Dosen dan Karyawan seta seluruh keluarga besar Fakultas Hukum dan Komunikasi, atas dinamika perkuliahan yang telah penulis rasakan

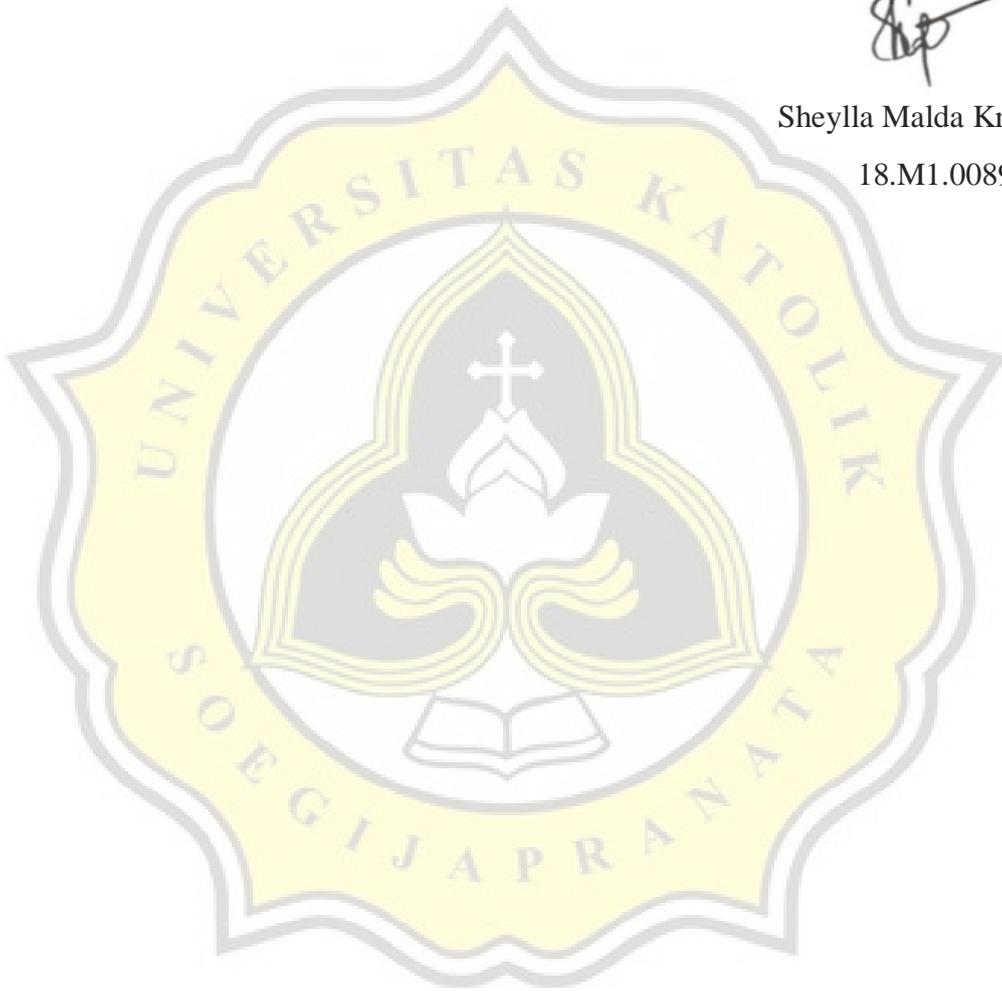
Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan rendah hati pula penulis menerima segala bentuk masukan dan saran.

Semarang, 3 Agustus 2022



Sheylla Malda Kristian

18.M1.0089



ABSTRAK

Perkembangan pengguna internet tersebut menyebabkan salah satu produk internet yaitu media sosial menjadi sarana berkomunikasi yang paling banyak diminati oleh setiap orang. Media sosial sangat memudahkan interaksi yang dibuat dengan tidak terbatas waktu dan tempat umumnya juga digunakan untuk berbagi informasi maupun menjalin interaksi. Berkembangnya media sosial secara tidak langsung mempengaruhi aspek kehumasan.

Rumusan pada penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tugas kehumasan komunikasi timbal balik dengan publik melalui media sosial instagram oleh Humas Diskominfo Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah dengan reduksi data, sajian data dan penarikan simpulan.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah aktivitas pelaksanaan tugas komunikasi timbal balik oleh perhumasan diskominfo Kota Malang melalui akun Instagram @kominfomalang adalah dengan Digital Public Relations oleh Diskominfo Kota Malang sudah terlaksana dengan Visitors Through Search yaitu Diskominfo Kota Malang melakukan media monitoring guna mencari pemberitaan yang sedang viral yang selanjutnya di olah sebagai konten di Instagram @kominfomalang sehingga masyarakat tertarik melihat konten yang disajikan tersebut, Engagement and Dialogue yaitu Diskominfo Kota Malang melakukan sosialisasi dan pelatihan sehingga terjadi interaksi antara instansi dan publik di Instagram @kominfomalang (melalui DM), Building Campaign Buzz yaitu Diskominfo Kota Malang menghimbau agar pegawai dinas menyukai dan membagikan postingan dari Instagram @kominfomalang sehingga tercipta efek buzz, dan Defensive Crisis yaitu Diskominfo Kota Malang melakukan patroli media sosial agar dapat memperkirakan hal-hal apa yang akan menjadi sebuah krisis, sehingga dapat meminimalisir dampak dan penyebab krisis.

Kata Kunci : *Humas, Tugas Humas, Komunikasi timbal balik, Instagram*

ABSTRAC

The development of internet users has caused one of the internet products, namely social media, to be a means of communication that is most in demand by everyone, this is certainly the main reason for communication today to be all online and digital. Social media greatly facilitates interactions that are made without being limited by time and place which are generally also used to share information and establish interactions. The development of social media indirectly aspect public relations.

The purpose of this study was to find out how is the implementation of the public relations task of reciprocal communication with the public through social media Instagram by Public Relations Diskominfo Malang City. This study uses a descriptive qualitative method, so that the data produced is the latest data because it is in accordance with real conditions in the field. Research data collection techniques used in this study were interviews and observation. The data analysis technique in this research is data reduction, data presentation and conclusion drawing.

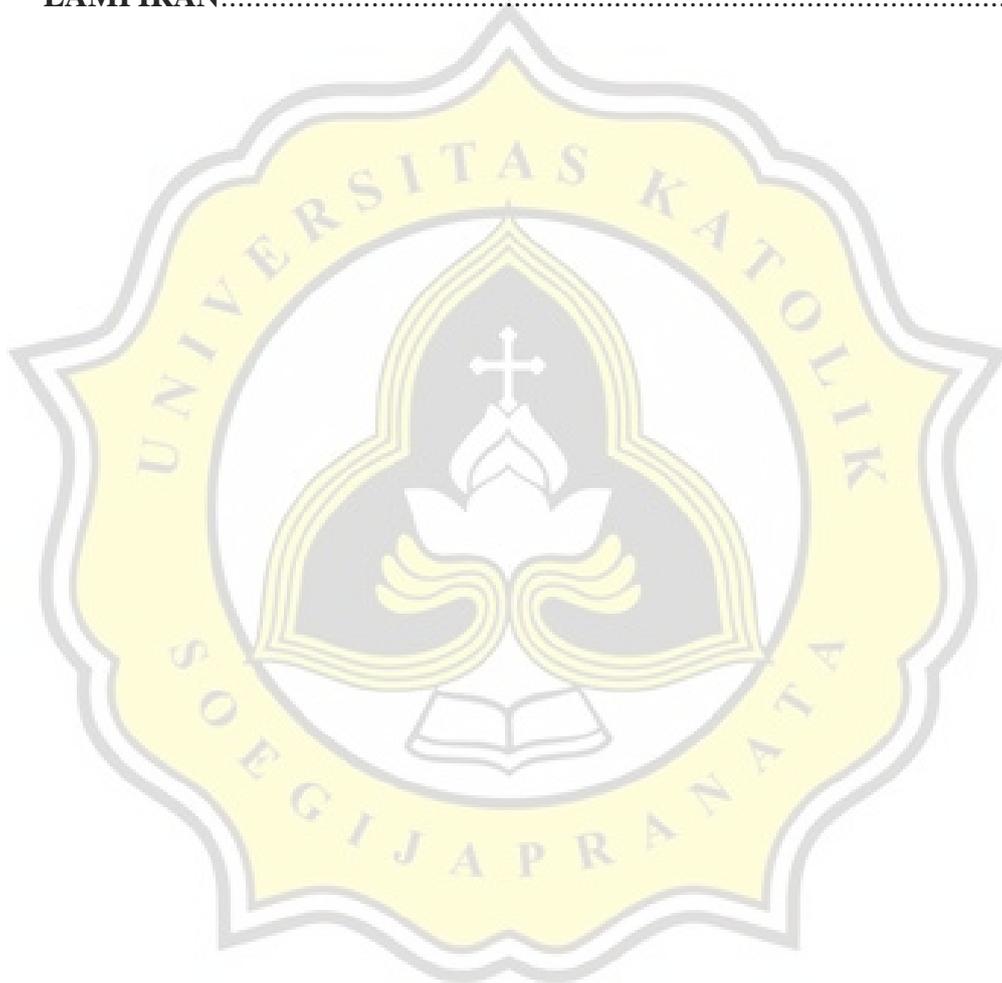
The conclusion in this study is that the activity of implementing reciprocal communication tasks by Public Relations Discominfo Malang City through the Instagram account @kominfomalang is Digital Public Relations by Diskominfo Malang City has been carried out with Visitors Through Search, namely Diskominfo Malang City conducts media monitoring to find news that is currently viral. then processed as content on Instagram @kominfomalang so that people are interested in seeing the content presented, Engagement and Dialogue, namely Diskominfo Malang City conducts socialization and training so that there is interaction between agencies and the public on Instagram @kominfomalang (via DM), Building Campaign Buzz, namely Diskominfo Malang City urges official employees to like and share posts from Instagram @kominfomalang so as to create a buzz effect, and Defensive Crisis, namely Diskominfo Malang City to patrol social media in order to predict what things are happening. will become a crisis, so as to minimize the impact and causes of the crisis.

Keywords: Public Relations, Public Relations Tasks, Reciprocal communication, Instagram

DAFTAR ISI

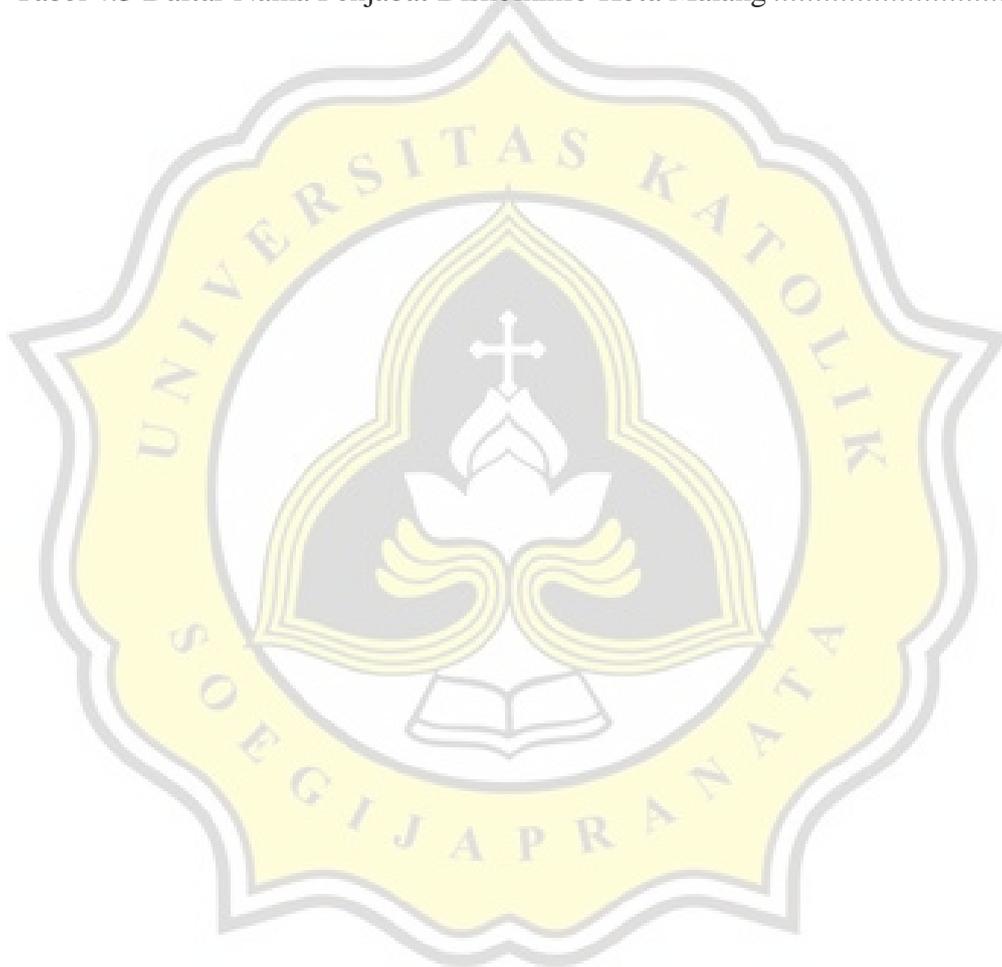
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian	5
BAB II.....	8
KERANGKA TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Hubungan masyarakat pemerintahan.....	11
2.3 Komunikasi timbal balik.....	14
2.4 Digital Public Relations	16
2.5 Media sosial	17
2.6 Instagram.....	21
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Unit Analisis.....	24
3.3 Data Riset.....	24
3.3.1 Data Primer.....	24
3.3.2 Data Sekunder.....	24
3.4 Teknik pengambilan data riset	25
3.5 Teknik analisis data	26
3.6 Kerangka Berpikir	28
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek.....	30
4.3. Penggunaan Media Sosial Instagram untuk melaksanakan tugas Kehumasan.....	41

4.4. Dinamika Pesan dalam Komunikasi Timbal Balik dalam Pelaksanaan Tugas Kehumasan Diskominfo Kota Malang	44
BAB V	48
KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peraturan Kepala Daerah Tentang Tugas Humas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Media Sosial Diskominfo Kota Malang	4
Tabel 1.3 Tatakala Penelitian	6
Tabel 4.1 Daftar Walikota Malang	31
Tabel 4.2 Dinas-Dinas dalam Pemerintahan Kota Malang	32
Tabel 4.3 Daftar Nama Penjabat Diskominfo Kota Malang	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Susunan Perangkat Daerah Kota Malang.....	32
Gambar 4. 2 Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	34
Gambar 4. 3 Pengadaan Program Pembinaan Statistik (Kelurahan Cantik) tahun 2022	37
Gambar 4. 4 informasi penting yang di unggah dengan menarik oleh akun @kominfomalang	38
Gambar 4. 5 Feedback atau umpan balik dari unggahan vaksin di akun @kominfomalang	38
Gambar 4. 6 unggahan akun @kominfomalang yang memiliki tampilan menarik	39
Gambar 4. 7 Pengumpulan Kuisisioner AIKID 2020	40
Gambar 4. 8 Pengangkatan Topik Viral pada Postingan Instagram.....	43
Gambar 4. 9 Insight Instagram @kominfomalang periode 18 Maret 2022 - 15 Juni 2022	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak Humas Diskominfo Kota Malang pada 08 Juli 2022.....	a
Lampiran 2. Hasil Wawancara 08 Juli 2022, pukul 09.30 di ruangan Kepala Bidang Komunikasi Publik Diskominfo Kota Malang pada pukul 13:30. Wawancara dijawab langsung oleh Kepala bidang Komunikasi dan Informasi Publik Ismintarti, SP yang juga mewakili sekretariat dinas Sub.bag Umum dan Kepegawaian.....	d
Lampiran 3. Hasil Wawancara 08 Juli 2022, pukul 13:00. Wawancara dijawab oleh Admin Media Sosial (konten creator dan penulis berita) Diskominfo Kota Malang Basuko Ratminto atas ijin dan arahan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Muhammad Nur Widiyanto, S.Sos.	k
Lampiran 4. Foto Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	p
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	q
Lampiran 6. Daftar Unggahan Instagram @kominformalang dengan unsur pelaksanaan tugas komunikasi timbal balik.....	r
Lampiran 7. Hasil Plagscan Skripsi.....	s