

**SKRIPSI**

**PEMBANGUNAN CITRA DAN REPUTASI POSITIF  
PEMERINTAH KOTA PAREPARE OLEH  
DISKOMINFO KOTA PAREPARE MELALUI AKUN INSTAGRAM  
@HUMASKOTAPAREPARE PERIODE TAHUN 2018-2023**



**DIAN PASKAH SIREGAR**

**19.M1.0088**

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

**2023**

**PEMBANGUNAN CITRA DAN REPUTASI POSITIF  
PEMERINTAH KOTA PAREPARE OLEH  
DISKOMINFO KOTA PAREPARE MELALUI AKUN INSTAGRAM  
@HUMASKOTAPAREPARE PERIODE TAHUN 2018-2023**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



**Disusun Oleh:**

**DIAN PASKAH SIREGAR  
19.M1.0088**

**Dosen Pembimbing:**

**Drs. Andreas Pandiangan, M.Si.  
B. Lenny Setyowati, S.S., M.I.Kom.**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2023**

## ABSTRAK

Diskominfo Kota Parepare bertugas membangun citra dan reputasi positif yang diuraikan dalam Perwal Parepare No. 65 Tahun 2021, berpedoman pada Permenpan & RB No. 30 Tahun 2011. Dalam Perwal tersebut, dijabarkan tugas Bidang Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Publik Diskominfo Publik dalam membangun citra dan reputasi positif adalah mengelola informasi, aspirasi, dan media komunikasi publik melalui media komunikasi. Citra dan reputasi yang berhasil dibangun dapat membentuk kepercayaan dan dukungan dari publik terhadap pemerintah kota. Hal itu mendasari peneliti untuk meneliti pembangunan citra dan reputasi positif Pemerintah Kota Parepare oleh Diskominfo Kota Parepare melalui akun instagram @humaskotaparepare periode tahun 2018-2023. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengolah data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan data, Diskominfo Kota Parepare membangun citra positif Pemerintah Kota Parepare dengan mengunggah konten mengenai pemerintah yang melakukan pelayanan hak dasar. Diskominfo Kota Parepare membangun reputasi positif pemerintah kota dengan memberikan masukan kepada walikota dan wakil walikota untuk melaksanakan aksi yang dapat membangun citra dan reputasi pemerintah kota. Aksi ini dikemas dalam bentuk konten yang diunggah ke instagram, sehingga dapat membangun citra positif pemerintah kota. Dalam membangun citra dan reputasi, tim ahli kehumasan Diskominfo Parepare juga berkoordinasi dengan Kelompok Informasi Masyarakat dan tim humas yang dibentuk di setiap Organisasi Perangkat Daerah untuk mendapatkan informasi mengenai reputasi dari kegiatan dan inovasi. Pemanfaatan *buzzer* dilakukan untuk menyebarkan informasi dan mengubah citra negatif menjadi positif. Dalam koordinasi dengan eksternal, humas menyusun konsep dan informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat. Dalam koordinasinya dengan internal, humas melakukan evaluasi bulanan dan triwulan untuk menilai unggahan satu bulan kebelakang dan kinerja tim selama tiga bulan. Dari unggahan instagram, ditemukan bahwa masyarakat menunjukkan dukungan dan ketertarikan kepada pemerintah kota dengan memberikan tanda suka dan komentar pada unggahan, yang menunjukkan bahwa citra dan reputasi pemerintah kota dapat dibangun oleh Diskominfo Kota Parepare secara positif.

**Kata kunci:** *Media sosial, Citra, Reputasi, Humas, Diskominfo*

## **ABSTRACT**

*The City of Parepare Diskominfo was tasked with building a positive image and reputation as outlined in Perwal Parepare No. 65 of 2021, based on Permenpan & RB No. 30 of 2011. In this Perwal, the duties of the Public Relations and Public Communications Division of the Public Diskominfo were defined in building a positive image and reputation, which involved managing information, aspirations, and public communication media through communication channels. The image and reputation that were successfully built could build trust and support from the public for the city government. This underlined the researchers' examination of the building of the positive image and reputation of the City Government of Parepare by the Parepare City Diskominfo through the Instagram account @humaskotaparepare for the 2018-2023 period. Researchers used a qualitative descriptive method by processing the data obtained from observation, interviews, and documentation. Based on the data, the Parepare City Diskominfo built a positive image of the Parepare City Government by uploading content about the government's provision of basic services and rights. Diskominfo Kota Parepare built a positive reputation for the city government by providing input to the mayor and deputy mayor to carry out actions that could enhance the image and reputation of the city government. This action was packaged in the form of content uploaded to Instagram, thus building a positive image of the city government. In building the image and reputation, the Diskominfo Parepare public relations expert team also coordinated with the Public Information Group and the public relations team formed in each Regional Apparatus Organization to obtain information regarding the reputation of activities and innovations. The buzzer was used to disseminate information and change a negative image to a positive one. In coordination with external parties, public relations developed concepts and information to be conveyed to the public. In coordination with internally, Public Relations conducted monthly and quarterly evaluations to assess uploads for the past month and team performance for three months. From Instagram uploads, it was found that the community showed support and interest in the city government by liking and commenting on uploads, which showed that the image and reputation of the city government could be positively built by the Parepare City Diskominfo.*

**Keywords:** *Social Media, Image, Reputation, Public Relations, Diskominfo*