



# STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DIGITAL PEMERINTAH KABUPATEN INDRAMAYU DALAM MENYAMPAIKAN PROGRAM KERJA I-CETA

PUPUT CITRA ETYK



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul “Strategi Komunikasi Humas Digital Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam Menyampaikan Program Kerja I-CETA” adalah benar karya saya dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir penulisan skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2024

Puput Citra Etyk  
J0301201140

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRAK

PUPUT CITRA ETYK. Strategi Komunikasi Humas Digital Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam Menyampaikan Program Kerja I-CETA. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indramayu selaku instansi yang diberikan wewenang dalam melaksanakan program kerja Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA) secara terus-menerus melakukan pelayanan dan menyampaikan program tersebut. Pelaksanaan penyampaian program kerja I-CETA perlu dilaksanakan dengan maksimal agar masyarakat Indramayu dapat mengetahui keberadaan program kerja tersebut. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan strategi komunikasi dalam menyampaikan program kerja I-CETA. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi humas digital pemerintah kabupaten Indramayu dalam menyampaikan program kerja I-CETA dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam menjalankan strategi komunikasi tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Kesimpulan yang dihasilkan adalah strategi komunikasi humas digital pemerintah Kabupaten Indramayu dalam menyampaikan program kerja I-CETA melalui lima tahapan yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan strategi komunikasi adalah sumber daya manusia (SDM) pegawai, nomor pengaduan yang tidak aktif dan call center yang tidak terpusat.

Kata Kunci: humas digital, I-CETA, strategi komunikasi

## ABSTRACT

PUPUT CITRA ETYK. *Communication Strategy of Indramayu Regency Government Digital Public Relations in Delivering the I-CETA Work Program. Supervised by HUDI SANTOSO.*

*The Communication and Informatics Office of Indramayu Regency as the agency authorized to implement the Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA) work program continuously provides services and delivers the program. Based on this, a communication strategy is needed to deliver the I-CETA work program. The purpose of this study is to analyze the communication strategy of digital public relations of the Indramayu district government in delivering the I-CETA work program and analyze the factors that become obstacles in carrying out the communication strategy.. The data collection techniques used are observation, interview, documentation and literature study. The resulting conclusion is that the Indramayu Regency government's digital public relations communication strategy in delivering the I-CETA work program goes through five stages, namely research, planning, implementation, evaluation, and reporting. Factors that hinder the implementation of communication strategies are human resources (HR) employees, inactive complaint numbers and call centers that are not centralized.*

*Keyword: communication strategy, digital public relations, I-CETA*



Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Digital Pemerintah Kabupaten  
Indramayu dalam Menyampaikan Program Kerja I-CETA  
Nama : Puput Citra Etyk  
NIM : J0301201140

Disetujui oleh:

Pembimbing :  
Dr. Hudi Santoso, S.Sos., MP.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi :  
Dr. Hudi Santoso, S.Sos., MP.  
NPI. 201807198005241001



Dekan Sekolah Vokasi :  
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian:  
(28 Mei 2024)

Tanggal Lulus:

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas Digital Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam Menyampaikan Program Kerja I-CETA” dapat diselesaikan dengan baik.

Semua kelancaran pada penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Orang tua Ayahanda Moh Amin dan Ibunda Syasinah, Kakak Puput Citra Ningrat dan Adik Ghibran Juennov Satria Nunggal yang senantiasa memberikan dukungan, doa, materi dan kasih sayangnya.
2. Bapak Dr. Hudi Santoso, S.Sos., MP, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dan memberikan ilmu dalam membantu penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Hudi Santoso, S.Sos., MP selaku Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi IPB yang selalu membimbing dan memberi arahan kepada seluruh mahasiswa Program Studi Komunikasi Digital dan Media.
4. Seluruh dosen Program Studi Komunikasi Digital dan Media yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Sekolah Vokasi IPB.
5. Bapak Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T., selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB.
6. Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Indramayu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Indramayu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Agus Muttaqien, S.Sos, Bapak Deni Sanjaya, S.IP, Mba Isnaini Nur Kholisoh, A.Md, dan Mas Fauzan Tolabi, S.Kom selaku informan yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara demi kelancaran skripsi ini.
8. Teman-teman satu bimbingan, para sahabat serta teman-teman program studi Komunikasi Digital dan Media angkatan 57 yang telah membantu mengurangi rasa penat dan jenuh, berbagi informasi serta memberikan semangat ketika penulis mengerjakan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Mei 2024

*Puput Citra Etyk*

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Kajian Teori	3
2.1.1 Strategi Komunikasi	4
2.1.2 Hubungan Masyarakat Digital	4
2.1.3 Humas Pemerintah	4
2.1.4 Informasi Publik	5
2.1.5 Informasi Pemerintah	5
2.1.6 Program Kerja Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA)	5
2.2 Kajian Terdahulu	6
2.3 Kerangka Berpikir	8
III METODE	10
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	10
3.2 Jenis Penelitian	10
3.3 Data dan Instrumen	10
3.4 Teknik Pengumpulan Data	10
3.5 Analisis Data	11
3.6 Prosedur Penelitian	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	14
4.2 Strategi Komunikasi Humas Digital Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam Menyampaikan Program Kerja I-CETA	22
4.3 Faktor Penghambat pada Penerapan Strategi Komunikasi dalam Menyampaikan Program Kerja Indramayu Cepat Tanggap (I-CETA)	47
V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55
RIWAYAT HIDUP	79





## DAFTAR TABEL

1 Informan penelitian	11
2 Faktor internal dan eksternal	23
3 Matriks SWOT	30
4 Pelaporan data grafik	46
5 Geografis Kabupaten Indramayu	49

## DAFTAR GAMBAR

1 Model perencanaan komunikasi lima langkah	3
2 Pola pengelolaan I-CETA	6
3 Kerangka berpikir	9
4 Model analisis SWOT	12
5 Prosedur penelitian	13
6 Logo Diskominfo Indramayu	14
7 Struktur organisasi	17
8 Infografis I-CETA	36
9 Tampilan Instagram	37
10 Tampilan Facebook	38
11 Tampilan YouTube	38
12 Tampilan TikTok	39
13 Tampilan X	39
14 Tampilan Website	40
15 Jangkauan Facebook dan Instagram	42
16 Pelaksanaan penyampaian video	44
17 Pelaksanaan penyampaian <i>press release</i>	44
18 Pelaporan data infografis	47

## DAFTAR LAMPIRAN

1 Transkrip wawancara	55
2 Reduksi data	65
3 Dokumentasi kegiatan penelitian	75
4 Surat izin penelitian	76
5 Surat keterangan penelitian	77
6 Surat balasan izin penelitian	78