

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM
MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KOTA
BANJARMASIN (STUDI KUALITATIF HUMAS
PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN)**

SKRIPSI

OLEH

ERLIANA SAPUTRI

180104010137



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM
MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KOTA
BANJARMASIN (STUDI KUALITATIF PADA HUMAS
PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN)**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana

Strasa Satu Komunikasi dan Penyiaran Islam

Oleh :

Erliana Saputri

180104010137

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erliana Saputri
NIM : 180104010137
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 12 Februari 2000
Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Banjarmasin (Studi Kualitatif Humas Pemerintah Kota Banjarmasin)" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 30 Juni 2022

Yang membuat Pernyataan,



Erliana Saputri

BUKTI BEBAS PLAGIASI

Cek Plagiasi Turnitin - Erliana Saputri

ORIGINALITY REPORT

27%
SIMILARITY INDEX

27%
INTERNET SOURCES

2%
PUBLICATIONS

9%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	9%
2	123dok.com Internet Source	5%
3	sandihasanudin.blogspot.com Internet Source	3%
4	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	3%
5	www.coursehero.com Internet Source	2%
6	elibrary.unikom.ac.id Internet Source	2%
7	es.scribd.com Internet Source	2%
8	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Banjarmasin (Studi Kualitatif Pada Humas Pemerintah Kota Banjarmasin)

Ditulis oleh : Erliana Saputri

NIM : 180104010137

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

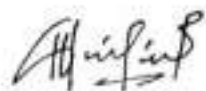
Tahun Akademik : 2021/2022

Alamat : Jl. A Yani Km 5,8 Gg Karya Mufakat III RT.27 RW.02 No.48

Setelah di teliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 17 Juni 2022

Pembimbing I



Armiah, S. IP., M. Si
NIP: 197409132000320029

Pembimbing II



Najla Amaly S. Ikom, M. Med. Ikom
NIP: 199207162019032029

Mengetahui,

Ketua jurusan komunikasi dan penyiaran islam

Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN antasari



Hj. Mariyatul Norhidayati Rahmah, S.Ag., M.Si

NIP: 19700803198032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Banjarmasin (Studi Kualitatif Pada Humas Pemerintah Kota Banjarmasin)** ditulis oleh Erliana Saputri telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Juli 2022

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A (80)

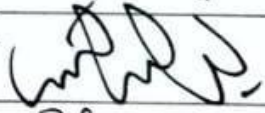
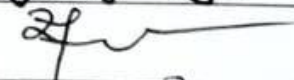
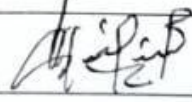
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. M. Abduh, MA.

NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Taufiqurrahman, S.Ag., M.Ed	1. 
2. Dr. Zainal Pikri, M.Ag., MA	2. 
3. Armiah, S.IP., M.Si	3. 
4. Najla Amaly., S.Ikom., M.Med.Kom	4. 

ABSTRAK

Erliana Saputri: NIM. 180104010137: *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Banjarmasin (Studi Kualitatif Humas Pemerintah Kota Banjarmasin)*, Skripsi, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin, 2022. Pembimbing: (I) Armiah, S. IP., M. Si (II) Najla Amaly, S. Ikom, M. Med.Kom

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Citra, Humas Pemerintah

Dalam pembentukan sebuah citra perusahaan atau lembaga, humas memiliki peranan penting dalam hal tersebut. Biasanya, dalam upaya pembentukan citra suatu lembaga, humas memiliki relasi yang luas. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin dan bagaimana tugas humas Pemerintah Kota Banjarmasin dalam bidang *e-Government*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi humas yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Banjarmasin adalah dengan membangun kerja sama yang baik, pengadaan kegiatan barama, penyampaian berita yang cepat, mengimbangi berita yang bersifat tajam dan mengikuti perkembangan teknologi untuk pemberian layanan publik ataupun penyampaian berita. Dan tugas humas Pemerintah Kota Banjarmasin mempunyai tugas mengoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan pengelolaan pengembangan aplikasi, pengembangan ekosistem *e-Government* dan tata kelola *e-Government*. Yang mana pada akhirnya hal-hal tersebut akan meningkatkan citra dari Pemerintah Kota Banjarmasin, karena semua strategi yang telah disebutkan itu bertujuan untuk membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dan media ataupun masyarakat.

Selain itu, aktivitas humas dalam menciptakan citra bisa ditempuh melalui lingkup internal maupun eksternal. Dalam lingkup internal, humas berupaya menanamkan *sense of belonging* (rasa memiliki) *sense of responsibility* (rasa tanggung jawab) kepada jajarannya. Sementara dalam lingkup eksternal dimaksudkan untuk mempererat hubungan baik antara pemerintah dengan stakeholders sehingga tercipta rasa saling pengertian dan kepercayaan yang kuat.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah Tuhan pemilik semesta, karena berkat ridha-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Banjarmasin (Studi Kualitatif Humas Pemerintah Kota Banjarmasin).” Selawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad saw., keluarga, sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang teramat besar kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu baik dari segi pemikiran, materi hingga doa. Terkhusus penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan Ibu Hj. Mariatul Norhidayati Rahmah, S. Ag., M. Si, Ketua Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menyetujui serta menerima judul skripsi ini.
2. Ibu Armiah, S. IP., M. Si, Dosen Pembimbing I dan Ibu Najla Amaly, S. Ikom, Med. Ikom, Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan serta koreksi dalam penulisan, metode penelitian maupun penyusunan skripsi ini.

3. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berarti selama penulis menempuh studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Para Narasumber yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya dalam penelitian ini.
5. Ibu Windiasti Kartika, ST, MT selaku Pejabat pembuat komitmen Dinas Informatika dan Statistik Pemerintah Kota Banjarmasin serta staf Humas Pemerintah Kota Banjarmasin, yang telah banyak membantu dan mempersilahkan penulis untuk melakukan penelitian di Humas Pemerintah Kota Banjarmasin.
6. Orang tua dan keluarga yang tanpa henti mendoakan, memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. M. Fajar Zikriansyah, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini. Dan Adinda Ayu Paramitha, Mariamah, yang selalu berjuang bersama dengan penulis dalam mengerjakan skripsi ini, menjadi penyemangat, penghibur di kala suka maupun duka.
8. Teman-teman seperjuangan keluarga besar Komunikasi Penyiaran Islam 2018 yang telah memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan adanya skripsi ini, penulis berharap dapat menjadi manfaat bagi kita semua. Atas segala dukungan, doa, bantuan hingga bimbingan yang telah diberikan, semoga Allah membalas kebaikan dengan segala pahala yang

berlipat ganda serta keberkahan yang tidak terhenti baik di dunia maupun di akhirat kelak. Aamiin Ya Rabbal' Alaamiin.

Banjarmasin, 30 Juni 2022

Penulis,

Erliana Saputri

MOTTO

“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran yang kau jalani, yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.”

-Ali Bin Abi Thalib-

KATA PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan:

Pertama, Kepada Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan kekuatan, nikmat, karunia serta izin-Nya sehingga akhirnya saya berhasil menyelesaikan skripsi ini. Selawat berbingkai salam tidak lupa pula kepada Baginda Nabi Muhammad saw.

Kedua, untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dapat menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir.

Ketiga, untuk bapa ibu tercinta (M. Sabrani dan Maskanah) yang senantiasa memberikan kasih sayang tanpa henti, mendoakan, serta mengerahkan segala tenaga maupun materi. Dan saudara/saudari tersayang, (Asri agustina dan M. Erwin Anshori) yang selalu penuh dengan keceriaan dan cinta menjadi penyemangat bagi yana. Serta keponakan cantik (Nagita Maydina) si lucu yang selalu menjadi penghibur aci nana.

Keempat, untuk (M. Fajar Zikriansyah), seorang yang selalu ada, pendengar yang baik, membantu dan meringankan dalam penulisan skripsi ini, selalu sabar dan menjadi support system yana.

Kelima, untuk sahabat yang selalu menjadi penyemangat, (Adinda, Yamah, Amy, Imeh, Jum'ah, Iervin, Lidia, Miftah, Intan MS, Dhea, Lubna, Rara, Intan NR, Ifah, Mavhy (memel,aya,vella,unuy), Dewi, Yaya) serta teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan semua.

Terakhir, Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya, semoga Allah membalas semua kebaikan yang berlipat ganda di dunia maupun di akhirat. *Aamiin Aamiin Ya Rabbal 'Alaamin.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penulisan skripsi ini adalah pedoman transliterasi arab-indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1998.

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	'
4.	ث	:	T's	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	`
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

A. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab sama dengan vokal dalam bahasa Indonesia, yaitu terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Huruf Latin	Keterangan
اَ	a	Fathah
اِ	i	Kasrah
اُ	u	Dammah

Contoh:

- الرِّجَالُ al-rijâl
- الدِّوَانُ al-dîwân

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab merupakan gabungan huruf dan harakat, transliternya berupa gambaran huruf, sebagai berikut:

Huruf Arab	Huruf Latin	Keterangan
اَيَّ	Ia	i dan a
اَوْ	Ua	u dan a

Contoh:

- كَيْفَ kaifa

- حَوْلَ haula

B. Madd

Madd atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Huruf Latin	Keterangan
ا	Â	a dengan topi di atas
و	Î	i dengan topi di bawah
ي	Û	u dengan topi di atas

Contoh:

- قَالَ qâla
- قِيلَ qîla
- يَقُولُ yaqûlu

C. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- طَرِيقَة Tharîqah
- الْإِسْلَامِيَّةُ الْجَامِعَةُ Al-Jâmîah al-Islâmiyyah
- الْوُجُود وَحْدَة Wahdah al-Wujûd

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ), ditransliterasikan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الضَّرُورَة al-dharû

DAFTAR ISI

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN (STUDI KUALITATIF PADA HUMAS PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN).....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO	x
KATA PERSEMBAHAN	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR BAGAN.....	xix
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu	10

G. Sistematika Penulisan.....	11
KAJIAN TEORI	13
A. Urgensi Strategi Dalam Komunikasi.....	13
B. Humas dan Pencitraan	25
METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Data dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan	69
PENUTUP.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	84

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Fasilitas Ruangan di Humas Pemerintah Kota Banjarmasin.....	54
---	----

DAFTAR BAGAN

BAGAN 4.1. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin.....	50
--	----