

**Strategi *Cyber Public Relations* Direktorat Jenderal Perkeretaapian
(Studi Kasus Publikasi Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Melalui
Instagram Pada Periode Januari-Juli 2022)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana



DISUSUN OLEH :

ALIFIA MAHARANI

NIM : 20190530176

PRODI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Alifia Maharani

Nomor Mahasiswa : 20190530176

Menyatakan dengan skripsi ini yang berjudul: "**Strategi Cyber Public Relations Direktorat Jenderal Perkeretaapian (Studi Kasus Publikasi Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Melalui Instagram Pada Periode Januari-Juli 2022)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 19 Maret 2023


Alifia Maharani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur atas nikmat dan karunia serta kehendak Allah SWT dalam memberikan kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan karya tulis ini tepat pada waktunya. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang tanpa henti terus mendoakan, mendukung serta membantu saya dalam mengerjakan karya tulis ini.

1. Kedua orang tua saya Ayah Catur Widodo dan Ibu Emi Dwi Iswanti yang sangat saya cintai. Terimakasih sudah selalu mendidik, mengasuh, dan mengajarkan berbagai ilmu yang sangat bermanfaat selama saya hidup. Terimakasih atas do'a yang tiada hentinya dipanjatkan untuk anak-anaknya. Semoga dipanjangkan umurnya, sehat selalu, serta dilancarkan rejekinya. Fia akan terus berusaha untuk membuat Ayah dan Ibu bangga dan Bahagia selalu dunia dan akhirat.
2. Kepada Adik saya Faith Akbar Keandre serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung saya, semoga sukses dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Kepada Ibu Firzki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si., Ph.D. yang terhormat *Insyallah* dimuliakan oleh Allah SWT. Terima kasih penulis ucapkan karena selalu sabar dalam memberi masukan, perhatian, serta motivasi yang sangat luar biasa ditengah kesibukannya dan sudah menjadi dosen terbaik menurut penulis.
4. Kepada Muhammad Toriq Nunky terima kasih sudah selalu ada dan mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan motivasi penuh untuk saya, agar dapat menyelesaikan perkuliahan.
5. Kepada sahabat saya Nadya, Rahmi, Kamila, Fanny, Alfi, dan Dinda selaku sahabat-sahabat saya, terimakasih sudah menjadi orang-orang baik dalam hidup saya yang selalu mendukung saya di segala hal yang saya jalani.

6. Kepada sahabat -sahabat serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan dukungan dalam penulisan karya tulis ini serta terimakasih untuk segala hal baik yang sudah diberikan, semoga hubungan pertemanan dapat terjalin hingga tua nanti.
7. Kepada seluruh dosen, staff, dan seluruh civitas akademika Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan.
8. Kepada Kampus tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat yang banyak memberikan ilmu dan kesempatan yang begitu berharga dan bermanfaat.

Wassalaamu 'alaikum Wa Rahmatullaahi Wa Barakaatuh

MOTTO

“dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 8)

“Apa yang kamu tanam saat ini, itulah yang akan kamu tuai nantinya”

(Rudi Habibie)

“see the bad inside yourself, and see the good inside others”

(Imam Ali (AS))

HALAMAN PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Cyber Public Relations Direktorat Jenderal Perkeretaapian (Studi Kasus Publikasi Pembangunan Prasarana Perkeretaapian Periode Januari-Juli 2022)”** Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penulisan skripsi, penulis melalui proses yang tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Allah SWT Yang telah memberikan kemudahan dalam setiap kesulitan pengerjaan skripsi ini
2. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si, selaku Kepala Prodi Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Firzki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Erwan Sudwijaya S.Sos, MBA, MA Dan Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si., selaku penguji pada penelitian yang penulis lakukan, dan memberikan masukan, serta saran pada penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen, staff, dan seluruh civitas akademika Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
7. Ibu Dian Anggraeni selaku Kasubag Humas, Mas Jamal Misbah dan Mba Mirna Nurviana, selaku Humas Direktorat Jenderal

Perkeretaapian, serta seluruh Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian dalam membantu penulis untuk mengumpulkan data dan informasi dalam melakukan penelitian.

8. Seluruh sahabat dan teman-teman untuk segala hal baik dan motivasi yang luar biasa.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kita semua atas proses pembuatan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan akibat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang mampu membangun serta meningkatkan kualitas pada skripsi ini.

Wassalaamu‘alaikum Wa Rahmatullaahi Wa Barakaatuh

Penulis,



Alifia Maharani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Tinjauan Pustaka	20
1.5.1 Cyber Public Relations dalam Instansi Pemerintahan	20
1.5.2 Humas Pemerintah	27
1.5.3 Media Sosial.....	31
1.5.4 Publikasi dalam Public Relations.....	44
1.6 Metode Penelitian.....	46
1.6.1 Jenis Penelitian.....	46
1.6.2 Lokasi Penelitian.....	48

1.6.3 Informan Penelitian.....	49
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.6.5 Analisis Data.....	53
1.6.6 Uji Validitas Data.....	56
1.6.7 Sistematika penulisan.....	56
BAB II.....	58
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	58
2.1 Sejarah Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	58
2.2 Tugas dan Fungsi Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	60
2.3 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	61
2.4. Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	64
2. 5 Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	69
BAB III.....	73
SAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	73
3.1 Deskripsi <i>Cyber Public Relations</i> humas djka dalam publikasi bidang pembangunan melalui Instagram.....	74
3.2 Perencanaan <i>Cyber Public Relations</i> Humas Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	80
3.3 Implementasi <i>Cyber Public Relations</i> Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	96
3.4 Evaluasi <i>Cyber Public Relations</i> Direktorat Jenderal Perkeretaapian .	106
3.5 Hambatan <i>Cyber Public Relations</i> Humas Direktorat jenderal Perkeretaapian.....	111
Bab IV.....	116
Penutup.....	116
4.1 Kesimpulan.....	116

4.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124
Lampiran 1.1 Contoh format tabel <i>editorial plan</i>	124
Lampiran 2.2 Hasil Wawancara.....	125
Lampiran 3.3 Dokumentasi.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1Media Sosial Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan.....	6
Gambar1. 2 Contoh Editorial Plan Humas DJKA	11
Gambar1.3 Jumlah Peningkatan Pengikut Akun Instagram Ditjen Perkeretaapian.....	11
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Perkeretaapian	664
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Sekretaris Direktorat Jenderal Perkeretaapian .	65
Gambar 2. 3 Unggahan Awal Instagram Direktorat Jenderal Perkeretaapian	71
Gambar3. 1Unggahan Pembangunan yang Mendapat Respon Negatif	77
Gambar 3.2 Mayoritas Gender Pengikut Instagram Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	81
Gambar 3.3 Mayoritas Usia Pengikut Instagram Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	83
Gambar3. 4 Kategori dalam Editorial Plan	85
Gambar 3.5 Unggahan Instagram yang Mendapat Komentar Positif.....	97
Gambar 3.6 Unggahan Untuk Memperbaiki Citra.....	99
Gambar 3.7 Grafik <i>Followers Online</i> Instagram Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	101
Gambar 3.8 Perolehan Engagement Instagram Direktorat Jenderal Perkeretaapian bulan Mei dan Juni.....	107
Gambar 3.9 Rapat Evaluasi Direktorat Jenderal Perkeretaapian.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Engagement Rate 5 Akun Instagram	12
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah followers 3 Akun Instagram Direktorat di Kementerian Perhubungan	13
Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Like 3 Akun Instagram Direktorat di Kementerian Perhubungan.....	13
Tabel 1.4 Konten Terbaik dan Terburuk Instagram DJKA Kementerian Perhubungan.....	13
Tabel 1.5 Data Informan Penelitian	50
Tabel 2. 1Keterangan struktur Organisasi.....	65
Tabel 3. 1Konten Terbaik Periode Januari-Juli 2022.....	75
Tabel 3. 2 Kategori Konten yang Diunggah Selama Periode Januari-Juli 2022...	87