

**STRATEGI HUMAS & PROTOKOL PEMERINTAHAN  
KABUPATEN JOMBANG  
(Studi Kasus Strategi Humas & Protokol Pemerintahan Kabupaten  
Jombang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program  
Bulaga “Bupati Melayani Warga”)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Eli Puspitasari**  
**5.16.03.05.0.015**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT  
MOJOKERTO  
2020**

**STRATEGI HUMAS & PROTOKOL PEMERINTAHAN  
KABUPATEN JOMBANG  
(Studi Kasus Strategi Humas & Protokol Pemerintahan Kabupaten  
Jombang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program  
Bulaga “Bupati Melayani Warga”)**

**SKRIPSI**

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu  
Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit

Oleh:

**Eli Puspitasari**  
**5.16.03.05.0.015**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT  
MOJOKERTO  
2020**

## ABSTRACT

*The focus of this research is the public relations strategy and protocol of the Government of Jombang Regency in improving public services through the Bulaga program (the Regent serves citizens). This increase in public services has changed during the Bulaga program in 2019 as evidenced by an increase in the number of Ikm (Community Satisfaction Index). Ikm in 2017 is still below 80%, which means it is not good below 80%. But with this bulaga program in 2019 we can increase 83.16% up 1.03 points compared to 2018. In 2017 it is still below 80%, 2018 ± 81%, and in 2019 it is up 83.16%. It is proven through the Community Satisfaction Index (IKM) that the community response is good and believes that it is really serious about service.*

*The public relations and protocols of the Jombang Regency Government make the Bulaga program improve public services, where the program is packaged in such a way as a planning strategy through an introduction to the situation, objectives, selection of audiences or targets, media selection as information dissemination, budget spent to implement the program, and evaluation of the program bulaga and public services to be more effective so that the problems of public services in Jombang Regency can be overcome.*

*Literature review used in this research is public relations strategy, government public relations, media relations, uses and gratification theory, and system theory and boundary spanning functions. This research is a case study with a qualitative descriptive approach. Researchers collected data through in-depth interviews with public relations officials and Jombang District Government protocols, as well as relevant secondary data.*

***Keywords: public relations strategy, government public relations, Bulaga.***

## ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah strategi humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Jombang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui program Bulaga (Bupati melayani warga). Peningkatan pelayanan publik ini mengalami perubahan selama program Bulaga dilaksanakan pada tahun 2019 yang dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah Ikm (Indeks Kepuasan Masyarakat). Ikm pada tahun 2017 itu masih masih dibawah angka 80%, artinya itu kurang baik dibawah angka 80%. Tetapi dengan adanya program bulaga ini ditahun 2019 kita bisa meningkatkan 83,16% naik 1,03 point dibandingkan tahun 2018. Tahun 2017 masih dibawah angka 80%, tahun 2018  $\pm$  81%, dan tahun 2019 naik 83,16%. Dibuktikan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) bahwa respons masyarakat baik dan percaya bahwa benar – benar serius dalam pelayanan.

Humas dan protokol Pemkab Jombang menjadikan program Bulaga sebagai meningkatkan pelayanan publik, dimana program itu dikemas sedemikian rupa dengan strategi perencanaan melalui pengenalan situasi, tujuan, pemilihan khalayak atau sasaran, pemilihan media sebagai penyebaran informasi, anggaran yang dikeluarkan untuk melaksanakan program, dan evaluasi dari program bulaga dan pelayanan publik untuk lebih efektif sehingga masalah – masalah pelayanan publik yang ada di Pemkab Jombang bisa teratasi.

Tinjauan pustaka yang digunakan penelitian ini adalah strategi humas, humas pemerintah, media relations, teori *uses and gratification*, dan teori sistem dan fungsi *boundary spanning*. Penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti mengumpulkan data dengan wawancara mendalam kepada pegawai humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Jombang, serta data – data sekunder yang relevan.

**Kata kunci : Strategi humas, humas pemerintah, Bulaga**

## **MOTTO**

**SUKSES ADALAH BERANI BERTINDAK DAN PUNYA  
PRINSIP**