

**STRATEGI HUMAS & PROTOKOL PEMERINTAHAN  
KABUPATEN JOMBANG  
(Studi Deskriptif Kualitatif 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**

## 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 ± 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**

## 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.***

## **MOTTO**

**SUKSES ADALAH BERANI BERTINDAK DAN PUNYA  
PRINSIP**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

(Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Humas & Protokol Pemerintahan  
Kabupaten Jombang Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program  
Bulaga “Bupati Melayani Warga”)

OLEH :

NAMA : Eli Puspitasari  
NIM : 5.16.03.05.0.015  
FAKULTAS : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui dan di sahkan oleh pembimbing  
Mojokerto, (5 Agustus 2020)

Pembimbing I



Fatihatul Lailiyah, S.Sos., M.Med.Kom

Pembimbing II



M.I.A.H. Lailin, S.Sos., M.I.Kom

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Masnia Ningsih, S.IP., M.I.Kom

## Pengesahan

Dipertahankan di depan penguji skripsi guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata Satu Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit

Hari : Rabu  
Tanggal : 5 Agustus 2020  
Pukul : 14.00 – selesai

JUDUL :

STRATEGI HUMAS & PROTOKOL PEMERINTAHAN KABUPATEN  
JOMBANG

(Studi Kasus Strategi Humas & Protokol Pemerintahan Kabupaten Jombang  
Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Program Bulaga “Bupati  
Melayani Warga”)

Panitia Penguji

1. Fatihatul Lailiyah, S.Sos., M.Med.Kom. :
2. Rakhmad Saiful Ramadhani, S.Sos., M.I.Kom :
3. Moch. Ichdah A.H. Lailin, S.Sos., M.I.Kom :



Mengetahui

Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik  
Universitas islam majapahit

Dekan



  
Dr. Ahmad Hasan Afandi, S.IP., M.Si

**KETERANGAN PERTANGGUNG JAWABAN  
KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : Eli Puspitasari
2. NIM : 5.16.03.05.0.015
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Majapahit Mojokerto
4. Jurusan : Ilmu Komunikasi

Menerang dan sesungguhnya nyabahnya :

- (1) Skripsi yang segera diujikan adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan duplikat atau barang jiplakan.
- (2) Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan bersedia diberi sanksi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto.

Mojokerto, 26 Agustus 2020

Yang menerangkan

Mahasiswa



**Eli Puspitasari**

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Nama : Eli Puspitasari

NIM : 5.16.03.05.0.015

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan memberikan izin kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit (UNIM) untuk menyimpan, merawat dan mempublikasikan karya ilmiah yang saya susun berupa skripsi, baik berupa cetak dan digital untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Mojokerto, 29 Juli 2020

Yang Menyatakan,



Eli Puspitasari  
NIM.5.16.03.05.0.015



## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberi peneliti kemudahan serta kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini. Dari Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Majapahit yang telah membekali penulis, dan terimakasih juga kepada :

1. Orang tua yang telah membesarkan dan mendukung sampai saat ini
2. Pegawai Pemerintahan Kabupaten Jombang bagian Humas dan Protokol yang telah membimbing dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini cepat selesai, khususnya Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Jombang Pak Agus Jauhari yang telah mengizinkan penyusunan penelitian skripsi dan Kasubag Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Jombang Pak Satria, Pak Rodi, dan Bu Salamah yang bersedia sebagai narasumber informan penyusunan penelitian skripsi.
3. Kepada masyarakat Jombang yang bersedia sebagai narasumber informan saya yaitu perangkat desa Kudubanjar, Kepala Desa Sukorejo, Perangkat Desa Njati, dan warga masyarakat lainnya.
4. Ibu Fatihatul dan Pak Lailin sebagai pembimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Universitas Islam Mahapahit Khususnya dosen Program Studi ilmu komunikasi yang telah mendidik dan memberikan materi.

6. Teman dekat yang selalu mendukung Nabila Rizky Azizah, Khoirun Nisa, Oktavia Pangestika, Diah Aulia, Imaniyatul Khikmiyah dan Nita Dwi Ningsih
7. Teman teman IK 16 A yang juga melakukan penelitian.
8. Orang – orang yang tersayang yang tidak bisa disebutkan satu – persatu.

Peneliti sebagai penyusun skripsi ini berharap agar penelitian berguna bagi pembaca, namun peneliti menyadari bahwa skripsi ini memiliki kekurangan oleh karena itu peneliti mohon maaf atas kekurangan yang ada.

Mojokerto, 26 Maret 2020

Penulis



Eli Puspitasari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERTANGGUNG JAWABAN KEASLIAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12

2.2 Landasan Teori .....	15
2.3 Definisi Konseptual .....	20
2.4 Kerangka Pemikiran .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	48
3.2 Subjek Penelitian .....	49
3.3 Teknik Analisis Data.....	50
<b>BAB IV Gambaran Umum</b>	
4.1 Gambaran Umum Instansi .....	52
4.2 Gambaran Umum Program Bulaga .....	62
4.3 Profil Informan .....	75
4.4 Pembahasan .....	77
4.5 Hasil.....	111
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	115
5.2. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Teori <i>Boundary Spanning</i> .....	17
<b>Gambar 4.1</b> Logo Pemerintah Kabupaten Jombang .....	54
<b>Gambar 4.2</b> Logo Program Bulaga .....	66
<b>Gambar 4.3</b> Pelaksanaan Bulaga.....	67
<b>Gambar 4.4</b> Pelaksanaan Bulaga.....	67
<b>Gambar 4.5</b> Pelaksanaan Bulaga.....	67
<b>Gambar 4.6</b> Pelaksanaan Bulaga.....	67
<b>Gambar 4.7</b> Penyebaran Informasi Program Bulaga Melalui Media Sosial.....	105
<b>Gambar 4.8</b> Pemasangan Banner Tempat Pelaksanaan Bulaga.....	106
<b>Gambar 4.9</b> Desain <i>Leaflet</i> .....	107
<b>Gambar 4.10</b> Desain <i>Leaflet</i> .....	107

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	12
<b>Tabel 2.2</b> Strategi Humas .....	12
<b>Tabel 4.1</b> Bentuk Pelayanan di Program Bulaga .....	62
<b>Tabel 4.2</b> Evaluasi Hasil Program Bulaga 2020 .....	70
<b>Tabel 4.3</b> Tabel Evaluasi Hasil Program Bulaga 2020 .....	85

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 2.2</b> Kerangka Pemikiran .....	47
<b>Bagan 4.1</b> Struktur Organisasi Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang .....	55
<b>Bagan 4.2</b> Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 2 Transkrip Wawancara