



**PERAN DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* DISKOMINFO KOTA
SEMARANG DALAM MENDUKUNG KOMUNIKASI PUBLIK PADA
PENANGANAN PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I

Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama: Hafiz Maulana Sadiq

NIM: 14040117140095

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022



**PERAN DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* DISKOMINFO KOTA SEMARANG
DALAM MENDUKUNG KOMUNIKASI PUBLIK PADA PENANGANAN
PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I

Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama: Hafiz Maulana Sadiq

NIM: 14040117140095

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hafiz Maulana Sadiq
NIM : 14040117140095
Departemen : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir/ skripsi yang saya susun dengan judul:

**PERAN DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* DISKOMINFO KOTA SEMARANG
DALAM MENDUKUNG KOMUNIKASI PUBLIK PADA PENANGANAN
PANDEMI COVID-19** adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana).

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan apabila diperlukan.

Semarang, 28 Maret 2022



Hafiz Maulana Sadiq

14040117140095

CS: \\gmsa01\user\hadi\14040117140095

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Digital *Public Relations* Diskominfo Kota Semarang dalam Mendukung Komunikasi Publik pada Penanganan Pandemi COVID-19

Nama Penyusun : Hafiz Maulana Sadiq

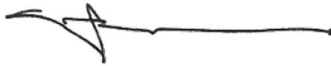
NIM : 14040117140095

Departemen : Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 28 Maret 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin

NIP. 19690822 199403 1 00

Dosen Pembimbing:

1. Agus Naryoso S.Sos., M.Si.

()

2. Primada Qurrota Ayun, S.Ikom, MA.

()

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si..

()

HALAMAN MOTTO

“ Tuhan Bersama Hambanya yang Sabar ”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan, pengetahuan, dan pengalaman dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa dan Para Leluhur yang selalu menyertai, memberkati, dan memudahkan segala proses baik sejak pertama kali duduk di bangku perkuliahan hingga menyelesaikan studi.
2. Ayah dan Bunda yang telah mendukung dan mendidik penulis dari kecil hingga penulis dewasa dengan penuh rasa bangga dan kasih sayang serta tidak pernah menyerah dalam mendukung saya meraih mimpi-mimpi saya dalam hidup.
3. Kepada Dosen pembimbing penulis Mas Agus, atas arahan dan masukan-masukan beliau peneliti mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik
4. Kepada kedua dosen penguji Mas Hedi serta Mas Yulianto yang dimana kritik serta saran dari beliau-beliau inilah yang membuat penulis terus berkembang serta bertumbuh untuk menjadi lebih baik dalam berbagai aspek
5. Terimakasih kepada Mba Ayu selaku pembimbing ke dua penulis yang telah membimbing penulis dalam pengerjaan penelitian ini maupun semasa perkuliahan berlangsung sebelumnya
6. Kedua adik penulis yang penulis yakini selalu mendukung dalam diam melalui setiap doanya untuk keberhasilan penulis menyelesaikan penelitian ini.
7. Kekasih penulis yang selalu mendukung dan menguatkan penulis dalam setiap kondisi selama proses penelitian ini dilakukan.
8. Sahabat-sahabat penulis di Universitas Dipoengoro yang selalu ada dalam berbagi sedih dan tawa dengan penulis selama masa penulisan karya ilmiah ini
9. Sahabat-sahabat penulis di Jakarta baik itu sahabat dari SMA hingga Sekolah Dasar yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
10. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan melalui segala badai dan rintangan dengan kuat dan gagah demi meraih impian yang dipupuk hingga tumbuh setinggi langit dan bersanding dengan bintang di angkasa.

11. Pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, kelulusan penulis kali ini dipersembahkan untuk kalian semua.

ABSTRAK

Judul : Peran Digital *Public Relations* Diskominfo Kota Semarang dalam Mendukung Komunikasi Publik pada Penanganan Pandemi COVID-19

Nama : Hafiz Maulana Sadiq

NIM : 14040117140095

Pandemi Covid-19 menerpa seluruh dunia secara cepat dan masif, tidak terkecuali Kota Semarang, Pemerintah sejatinya telah mengeluarkan berbagai kebijakan prokol kesehatan dalam rangka penekanan penyebaran virus ini di masyarakat Indonesia dan termasuk di dalamnya Kota Semarang, meskipun begitu nyatanya pertumbuhan kasus Covid-19 di Kota Semarang sangat tinggi, banyaknya zona merah yang ada menyebabkan Kota Semarang menjadi Kota dengan kasus aktif terbanyak di Jawa Tengah, beragam faktor seperti *Infodemics*, *Hoax*, hingga banyaknya masyarakat yang tidak mematuhi protokol kesehatan menjadi beberapa alasan kenapa Covid-19 di Kota Semarang begitu tinggi, oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti mencari tau bagaimana peran Digital *Public Relations* Diskominfo Kota Semarang dalam mendukung komunikasi publik pada penanganan pandemi Covid-19, teori yang digunakan pada penelitian kali ini adalah *Cyber Public Relations*, Teori Pemrosesan Informasi, *Two way Symetrical*, Teori Pemrosesan Organisasi, *Two Step Flow Communication*, Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif dengan metode pendekatan audit *public relations*, data pada penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara serta observasi yang dilakukan secara daring (*online*)

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa *Cyber/Digital Public Relations* Diskominfo Kota Semarang melakukan peran sebagai *Public Relations* yaitu publikasi, *event*, *news*, *community involvement*, dan juga *inform*. PR digital Diskominfo Kota Semarang mengutamakan penggunaan media digital dalam melakukan komunikasi publik terkait Covid-19, beberapa media yang digunakan adalah website, Instagram, twitter, dan youtube. Selain itu Diskominfo Kota Semarang juga mengelola web khusus terkait Covid-19 yaitu www.siagacorona.semarangkota.go.id, kuantitas *upload* konten perhari di media sosial cenderung tinggi dengan 2-3 konten terkait Covid-19 perhari, namun dalam melakukan komunikasi publik terkait Covid-19 Diskominfo tidak menggunakan *Brand Ambassador* / duta selain Walikota Semarang, selain itu Diskominfo Kota Semarang juga tidak melakukan riset dan survey mendalam pada perencanaan strategi komunikasi publik yang di jalankan. lalu dalam mengatasi informasi *hoax* Diskominfo kota Semarang memiliki system untuk mendeteksi informasi *hoax* secara otomatis dan aktual yang kemudian informasi terkait informasi palsu tersebut akan di publikasikan pada website www.semarangkota.go.id, namun Diskominfo Kota Semarang tidak pernah menindak lanjuti penyebar informasi palsu ke jalur hukum.

Kata Kunci: Digital *Public Relations*, Diskominfo Kota Semarang, Komunikasi Publik pada Penanganan Pandemi COVID-19

ABSTRACT

Title : *The Role of Digital Public Relations at the Semarang City Communication and Information Office in Supporting Public Communication in Handling the COVID-19 Pandemic*

Name : Hafiz Maulana Sadiq

NIM : 14040117140095

The Covid-19 pandemic hit the whole world quickly and massively, including the City of Semarang, the Government has actually issued various health protocol policies in order to suppress the spread of this virus in Indonesian society and including the City of Semarang, despite the fact that the growth of Corona cases in the City of Semarang very high, the number of red zones that exist causes Semarang City to become the city with the most active cases in Central Java, various factors such as Infodemics, Hoax, to the number of people who do not comply with health protocols are some of the reasons why Covid-19 in Semarang City is so high, by Therefore, in this study the researchers sought to find out how the role of Digital Public Relations at the Semarang City Communication and Information Office in Supporting Public Communication in Handling the COVID-19 Pandemic. The theory used in this study is Cyber Public Relations, Information Processing Theory, Two way Symmetrical, Organizational Processing Theory. , T wo Step Flow Communication, This research uses a qualitative descriptive type with a public relations audit approach method, the data in this study were obtained by interview methods and online Observations

The results of this study found that the Cyber/Digital Public Relations of the Semarang City Communication and Information Office performs the role of Public Relations, namely publications, events, news, community involvement, and also informs. The digital PR of the Semarang City Diskominfo prioritizes the use of digital media in conducting public communications regarding Covid-19, some of the media used are websites, Instagram, Twitter, and YouTube. In addition, the Semarang City Diskominfo also manages a special website related to Covid-19, namely www.siagacorona.semarangkota.go.id, the quantity of content uploaded per day on social media tends to be high with 2-3 contents related to Covid-19 per day, but in carrying out public communication related Covid-19 Diskominfo does not use |Brand Ambassadors/ambassadors other than the Mayor of Semarang, apart from that, Diskominfo of Semarang City also does not conduct in-depth research and surveys on the planning of public communication strategies that are carried out. Then, in dealing with hoax information, the Semarang City Communication and Information Office has a system to detect hoax information automatically and actually, then information related to fake information will be published on the website www.semarangkota.go.id, but Semarang City Diksominfo has never followed up on those who spread false information to other people to legal route.

Keywords: *Digital Public Relations, Diskominfo Semarang City, Public Communication on Handling the COVID-19 Pandemic*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Digital *Public Relations* Diskominfo Kota Semarang dalam Mendukung Komunikasi Publik pada Penanganan Pandemi COVID-19”

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) bagi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi ini terdiri dari lima bab yang diawali dengan bab pertama yaitu latar belakang, rumusan masalah, hingga metode penelitian. Dilanjutkan dengan bab II yang merupakan analisis penulis terkait objek penelitian, kemudian bab III yang menyajikan hasil temuan penelitian, bab IV yang merupakan hasil uji hipotesis dan pembahasan, dan ditutup dengan bab V yang memuat simpulan serta saran penulis.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya dalam bidang akademis maupun kepada siapapun yang membaca dan mempelajarinya. Di lain sisi, penulis juga menyadari masih banyaknya kekurangan pada penelitian ini, sehingga penulis sangat mengapresiasi saran dan kritik yang bersifat membangun demi kemajuan penulis di masa mendatang.

Semarang, 28 Maret 2022

Slavko

Hafiz Maulana Sadiq
14040117140095

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Signifikansi Penelitian	10
1.4.1. Signifikansi Praktis.....	10
1.4.2. Signifikansi Akademis.....	10
1.4.3. Signifikansi Sosial	10
1.5. Kerangka Teori.....	11
1.5.1. <i>State Of The Art</i>	11
1.5.2 Paradigma	13
1.5.3. <i>Two Way Symetric</i>	13
1.5.4. <i>Cyber Public Relatitons</i>	14
1.5.5. Teori Pemrosesan Informasi.....	15

1.5.6. Teori Informasi Organisasi.....	16
1.6. Operasional Konsep.....	17
1.7.1. Peran <i>Public Relations</i>	17
1.7.2. <i>Cyber / Digital Public Relations</i>	17
1.6.2 Tugas <i>Digital Public Relations</i>	18
1.7. Metode Penelitian.....	18
1.7.1. Tipe penelitian	18
1.7.2. Situs Penelitian	18
1.7.3. Sumber Informasi	18
1.7.4. Sumber Data	19
1.7.5. Alat dan Teknik Pengumpul Data	19
1.7.6. Analisa Data	20
1.7.7. Kualitas Data	20
BAB II	21
KOMUNIKASI PUBLIK BERBASIS DIGITAL YANG DILAKUKAN OLEH DISKOMINFO KOTA SEMARANG DALAM MEMBANTU PENANGANAN PANDEMI COVID-19.....	21
BAB III.....	26
TEMUAN PENELITIAN: PERAN DIGITAL <i>PUBLIC RELATIONS</i> DISKOMINFO KOTA SEMARANG DALAM MENDUKUNG KOMIUNIKASI PUBLIK PADA PENANGANAN PANDEMI COVID-19	26
3.1. Profil Informan	26
3.2. Peran <i>Public Relations</i>	27
3.2.1. <i>Publications</i>	27
3.2.2. <i>Event</i>	29
3.2.3. <i>News</i>	30
3.2.4. <i>Community Involvement</i>	32

3.2.5. <i>Inform or Image</i>	33
3.3. <i>Cyber / Digital Public Relations</i>	35
3.4. <i>Tugas Digital Public Relations</i>	37
3.4.1. <i>Media Online</i>	37
3.4.2. Membuat Pesan yang disampaikan oleh Organisasi Terpublikasi.....	39
BAB IV	41
ANALISIS PERAN DIGITAL <i>PUBLIC RELATIONS</i> DISKOMINFO KOTA SEMARANG DALAM Mendukung Komunikasi Publik Pada PENANGANAN PANDEMI COVID-19	41
BAB V	49
PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Rekomendasi	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Statistik Kasus COVID-19 Jawa Tengah	1
Gambar 1. 2. Peta Sebaran Kasus COVID-19 Kota Semarang	2
Gambar 1. 3. Berita terkait Kota Semaarang dengan Kasus COVID-19 terbanyak di Jawa Tengah	3
Gambar 1. 4. Postingan Poster di Instagram Diskominfo Kota Semarang	6
Gambar 1. 5. Unggahan Poster di Twitter Pemkot Semarang.....	7
Gambar 1. 6. Video Penjelasan Terkait Kasus Virus Corona dan Protokol Kesehatan oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo	7
Gambar 2. 1. Laman <i>Website</i> Siaga Corona Semarang Kota	23
Gambar 2. 2. Poster Animasi Penyuluhan Prokes	24
Gambar 2. 3. Video Vaksinasi di Kecamatan Mijen, Kota Semarang	24
Gambar 4. 1. Postingan Klarifikasi Hoaks COVID-19	46
Gambar 4. 2. Penobatan Cinta Laura Sebagai Duta Anti Kekerasan Terhadap Anak dan Perempuan	47
Gambar 4. 3. Berita Jerinx Ikut Protes Tolak Tes Corona di Bali.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.....	55
Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Narasumber Kepala Seksi Informasi Publik Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.....	68
Lampiran 3. Bukti Wawancara.....	81
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Pranata Humas Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.....	89