



**MODEL CYBER PUBLIC RELATIONS DALAM  
MEMBANGUN CITRA POSITIF  
PEMERINTAH DAERAH**  
(Studi Kasus Pemanfaatan Media Cyber pada Pemerintah Daerah  
Khusus Ibukota Jakarta Periode Tahun 2018 -2020)

**TESIS**

**OLEH  
HIKMA NINGSIH**

**55218120006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**



**MODEL CYBER PUBLIC RELATIONS DALAM  
MEMBANGUN CITRA POSITIF  
PEMERINTAH DAERAH  
(Studi Kasus Pemanfaatan Media Cyber pada Pemerintah Daerah  
Khusus Ibukota Jakarta Periode Tahun 2018 -2020)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH**

**HIKMA NINGSIH**

**55218120006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2021**



**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama : Hikma Ningsih  
NIM : 55218120006  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*  
Judul : Model Cyber Public Relations dalam Membangun Citra  
Positif Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemanfaatan  
Media Cyber pada Pemprov DKI Jakarta Periode Tahun  
2018-2020)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Pembimbing

Dr. Farid Hamid, M.Si



**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Judul : Model Cyber Public Relations dalam Membangun Citra  
Positif Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemanfaatan  
Media Cyber pada Pemprov DKI Jakarta Periode Tahun  
2018-2020)

Nama : Hikma Ningsih

NIM : 55218120006

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*

Tanggal : 02 Januari 2021

Pembimbing

  
Dr. Farid Hamid, M.si

Direktur Pasca Sarjana



Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus

Ketua Program



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

## **PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Hikma Ningsih

NIM : 55218120006

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan Judul “Model Cyber Public Relations dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah (studi Kasus Pemanfaatan Media Cyber pada Pemprov DKI Jakarta Periode Tahun 2018-2020) telah dilakukan similarity check dengan system Turnitin, pada tanggal 12 Desember 2020 didapatkan nilai presesntase sebesar 14 %.

Jakarta, 12 Desember 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Arie Pangudi, A.Md

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Model Cyber Public Relations dalam Membangun  
Citra Positif Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemanfaatan  
Media Cyber pad Pemprov DKI Jakarta Periode Tahun  
2018-2020).

Nama : Hikma Ningsih

NIM : 55218120006

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 02 Januari 2021

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Ilmu Komunikasi Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



(Hikma Ningsih)

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta Hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini. Walaupun jauh dari kesempurnaan tesis yang berjudul **“Model Cyber Public Relations dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemanfaatan Media Cyber pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Periode Tahun 2018-2020)”** dapat sebagai syarat kelulusan pada Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulisan tesis ini didorong oleh pengamatan penulis terhadap pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam kegiatan pemerintahan (*e-Government*) dalam rangka membangun *Good Governance*. Semakin kompleksnya permasalahan masyarakat terutama di daerah perkotaan seperti Jakarta tidak lagi dapat ditangani dengan metode lama secara konvensional. Masih digunakannya cara-cara tradisional (konvensional) menyebabkan timbulnya permasalahan komunikasi dengan masyarakat yakni terbatasnya informasi yang diperoleh masyarakat dan keterbatasan kemampuan lembaga terutama dari kualitas dan kuantitas aparatnya menyebabkan isu yang berkembang tidak dapat di bendung dengan maksimal. Sehingga Pemprov DKI Jakarta memanfaatkan kemajuan TIK terutama media berbasis internet (CPR) baik media online maupun media sosial (media cyber) yang dimilikinya untuk membangun citra positif institusi,

Melakukan penelitian ditengah masa pandemi Covid-19 dirasakan cukup berat bagi Penulis. Namun Alhamdulillah, Tuhan Maha Baik, mengirimkan bantuan melalui berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini. Terima Kasih untuk rekan-rekan di Pemprov DKI Jakarta khususnya Diskominfo, rekan-rekan seperjuangan di kelas Meruya, para dosen pengampu studi pada Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama kepada Dr. Farid Hamid selaku dosen pembimbing dan Dr. Ahmad Mulyana selaku Kaprodi Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana serta para staf Administrasi. Terima kasih untuk Ayah yang selalu mendoakan dari jauh, terakhir dan paling penting untuk suamiku Yose Firdaus yang selalu mendukung dan sabar memberikan banyak pengertian dan waktu bagi Penulis untuk menyelesaikan studi ini tepat waktu.



Jakarta, Januari 2021

Penulis



## ABSTRACT

Jakarta, the capital city of the Republic of Indonesia as a barometer for other local governments in Indonesia has often received criticism and hoax coverage regarding public services provided. Still using traditional methods, made the communication problems with the citizen, such as the limited information obtained by the citizen and the limited capacity of the institution, especially from the quality and quantity of its officer. Using ICT, especially internet-based media (CPR) both online and social media (cyber media) in building a positive image of the institution. The purpose of this study is to analyze the Cyber Public Relations model and the obstacles on using cyber media. The paradigm used in this research is the constructivist paradigm. This research is using a qualitative research approach with a case study research method. The results of the study found that the DKI Jakarta Provincial Government's CPR Model namely an interactive collaborative model. Messages are processed into a more simple and attractive form of information (videos, pictures, photos, etc.) with focus to optimization of public services, then the citizen give responses which is used as the main input for policy and regulation making, the DKI Jakarta provincial government as a collaborator realizing what is ideal according to the public, then re-formed the message into public services informations that satisfy the citizens. cyber media such an input aggregator from the public. Giving wide opportunity for the public to give their aspiration and quick response through cyber media in giving satisfied services. Hopefully, the goal in building a positive image of the DKI Jakarta Provincial Government will be achieved.

**Keywords:** Cyber Public Relations; Positive Image; Local Government

## ABSTRAK

Pemprov DKI Jakarta sebagai barometer bagi daerah lain sering mendapatkan kritikan dan pemberitaan Hoax terkait pelayanan publik yang diberikan. Masih digunakannya cara-cara tradisional menyebabkan timbulnya permasalahan komunikasi dengan masyarakat yakni terbatasnya informasi yang diperoleh masyarakat dan keterbatasan kemampuan lembaga terutama dari kualitas dan kuantitas aparatnya menyebabkan isu yang berkembang tidak dapat di bendung dengan maksimal. Sehingga Pemprov DKI Jakarta memanfaatkan kemajuan TIK terutama media berbasis internet (CPR) baik media online maupun media sosial (media cyber) yang dimilikinya untuk membangun citra positif institusi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis model Cyber Public Relations serta kendala-kendala pemanfaatan media cyber dalam membangun citra positif lembaga. Paradigma yang digunakan adalah konstruktivis, pendekatan yang digunakan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian ditemukannya Model CPR Pemprov DKI Jakarta yang disebut model kolaboratif interaktif. Pesan diolah menjadi bentuk informasi yang lebih sederhana dan menarik (video, gambar, foto dll) berupa optimalisasi pelayanan publik yang kemudian masyarakat memberikan respons yang dijadikan Input utama penyusunan kebijakan, Pemprov DKI Jakarta sebagai kolaborator mewujudkan apa yang ideal menurut publik, kemudian kembali dibentuk pesan berupa pelayanan publik yang memuaskan semua pihak dan teknologi media cyber adalah sarana infrastruktur dunia maya yang bersifat interaktif untuk menjadi aggregator input dari publik tersebut. Dengan diberikannya kesempatan yang luas kepada masyarakat dalam beraspirasi dan adanya respons cepat dan tepat melalui media cyber dari Pemprov DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan publik diharapkan tercapainya tujuan membangun citra positif Pemprov DKI Jakarta.

**Kata kunci:** Cyber Public Relations; Citra Positif; Pemerintah Daerah

## DAFTAR ISI

COVER DALAM TESIS .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	6
1.3. Identifikasi Masalah .....	6
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8

## **BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Kajian Teori .....	25
2.2.1. Public Relations (Hubungan Masyarakat) .....	25
2.2.2. Cyber Public Relation .....	28
2.2.3. Kepuasan terhadap Pelayanan Publik .....	30
2.2.4. Keterbukaan Informasi Publik .....	31
2.2.5. Citra (Image) .....	32
2.2.6. Media Cyber sebagai Media Baru .....	33
2.2.7. <i>Electronic Government (e-Government)</i> .....	35
2.2.8. Model Proses Manajemen Cyber Public Relations .....	35
2.2.9. Model Komunikasi Media Cyber .....	38
2.3. Kerangka Pemikiran .....	41

## **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian .....	46
3.2. Paradigma Penelitian .....	47
3.3. Metode Penelitian .....	48
3.4. Informan .....	49
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	50
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	51

3.7. Teknik Analisa Data .....	53
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	53

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.1. Sekilas Tentang Pemerintah Provinsi DKI Jakarta .....	56
4.1.2. Media Cyber Pemerintah Provinsi DKI Jakarta .....	59
4.1.3. Deskripsi Key Informan Dan Informan Tambahan Penelitian .....	60
4.2. Hasil Penelitian .....	61
4.2.1. Latar Belakang Pengoptimalan Pemanfaatan Media Cyber Pemprov DKI Jakarta .....	61
4.2.2. Manfaat Penggunaan Media Cyber Resmi Pemerintah sebagai Cyber Public Relations .....	65
4.2.3. Aksesibilitas Media Cyber Pemprov DKI Jakarta .....	69
4.2.4. Perencanaan Pemanfaatan Media Cyber Pemprov DKI Jakarta .....	83
4.2.5. Implementasi Program: Aktivitas Media Cyber Pemprov DKI Jakarta dalam Proses Publikasi Kontain .....	91
4.2.6. Evaluasi Program CPR Pemprov DKI Jakarta .....	99
4.2.7. Kendala Pemanfaatan Media Cyber Resmi Pemprov DKI Jakarta .....	102
4.3. Pembahasan .....	106

4.3.1. Optimalisasi Pemanfaatan Media Cyber sebagai CPR oleh Pemprov DKI Jakarta .....	106
4.3.2. Model CPR Pemprov DKI Jakarta dalam Membangun Citra Positif .....	113

## **BAB V. PENUTUP**

<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	116
<b>5.2. Saran</b> .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	121

## **LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel. 2.1. Matriks Penelitian terdahulu .....	21
Tabel. 3.1. Akun Media Cyber Pemprov DKI Jakarta .....	46
Tabel. 4.1. Jenis-jenis Media Cyber Resmi Pemprov DKI Jakarta .....	59
Tabel. 4.2. Tujuan, Sasaran dan Strategi Kebijakan Diskominfotik .....	89
Tabel. 4.3. Kendala Pemanfaatan Media Cyber Pemprov DKI Jakarta .....	106



## DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1. Rekapitulasi jumlah ASN Pemprov DKI Jakarta 2020 .....	2
Gambar. 1.2. Laporan Pengaduan Masyarakat Melalui SMS center DKI Jakarta .....	3
Gambar1.3. Statistik Pengguna Internet di Indonesia .....	4
Gambar 2.1. Model Proses Manajemen Public Relations Cultips .....	36
Gambar.2.2. Model komunikasi Interaksional .....	39
Gambar.2.3. Komunikasi Antar Manusia .....	40
Gambar.2. 4. Bagan Kerangka Pemikiran .....	45
Gambar.4.1. Bagan latar belakang pemanfaatan media cyber Pemprov DKI Jakarta .....	65
Gambar.4.2. Bagan alur komunikasi manfaat penggunaan media cyber .....	69
Gambar.4.3. Halaman depan website Jakarta.go.id .....	70
Gambar.4.4. Halaman depan website Jakarta.go.id .....	71
Gambar.4.5. Halaman Indeks Standar Pencemaran Udara website Jakarta.go.id .....	72
Gambar.4.6. Halaman Statistik website Jakarta.go.id .....	73
Gambar.4.7. Halaman alamat kontak Pemprov DKI Jakarta website Jakarta.go.id .....	73
Gambar.4.8. Halaman depan website berita.jakarta.id .....	75
Gambar.4.9. Contoh pengaduan masyarakat melalui akun twitter .....	76

Gambar.4.10. Contoh contain informasi melalui Instagram .....	77
Gambar.4.11. Fitur Aplikasi JAKI .....	79
Gambar.4.12. Bagan Perencanaan Pemanfaatan Media Cyber Resmi Pemprov DKI Jakarta .....	90
Gambar.4.13. Contoh aktivitas proses penyelesaian pengaduan Masyarakat .....	93
Gambar.4.14. Contoh aktivitas media cyber data berasal dari agenda KSD .....	93
Gambar.4.15. Contoh aktivitas media cyber data berasal dari kegiatan gubernur/wakil Gubernur .....	94
Gambar.4.16. Contoh aktivitas publikasi contain pelayanan publik SKPD .....	94
Gambar.4.17. Contoh aktivitas publikasi contain isu sensitive .....	95
Gambar.4.18. Bagan Alur Publikasi Konten Media Cyber Pemprov DKI Jakarta .....	96
Gambar.4.19. Contoh aktivitas publikasi contain isu sensitive terkait isu penanganan banjir .....	97
Gambar.4.20. Data laporan yang diterima dan diselesaikan lewat CRM dan Jaki .....	100
Gambar.4.21. Data Prestasi Pemprov DKI Jakarta 2020 .....	102
Gambar.4.22. Optimalisasi Pemanfaatan Media Cyber Pemprov DKI Jakarta .....	110
Gambar.4.23. Model Kolaboratif Interaktif .....	115