



**Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara dalam Memelihara Citra Melalui  
Media Sosial Instagram (@bkngoidofficial) Selama Pandemi Covid-19 Tahun  
2020**

**TUGAS AKHIR  
(SKRIPSI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
(S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

**Miftah Jannati**

**44218210054**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2022**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara dalam Memelihara  
Citra Melalui Media Sosial Instagram (@bkngoidofficial) Selama  
Pandemi Covid-19 Tahun 2020.

Nama : Miftah Jannati

NIM : 44218210054

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 25 Januari 2022

Mengetahui,

**Pembimbing**

**(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara dalam  
Memelihara Citra Melalui Media Sosial Instagram  
(@bkngoidofficial) Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2020.  
Nama : Miftah Jannati  
NIM : 44218210054  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 25 Januari 2022

**Ketua Sidang,**

Dicky Andika, S.Sos., M.Si (.....)

**Penguji Ahli,**

Rizky Oktarina Costa, SP, M. I.Kom (.....)

**Pembimbing,**

Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si (.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara dalam Memelihara Citra Melalui Media Sosial Instagram (@bkngoidofficial) Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2020.  
Nama : Miftah Jannati  
NIM : 44218210054  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Bekasi, 25 Januari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

**Pembimbing**

(Suryaning Hayati, SE, MM)

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

MERCU BUANA

### LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Miftah Jannati  
NIM : 44218210054  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara dalam Memelihara Citra Melalui Media Sosial Instagram (@bkn.go.id)** Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2020. Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik di publikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Bekasi, 25 Januari 2022  
Pembuat Pernyataan



(Miftah Jannati)

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. atas bimbingan dan penyertaan-Nya sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan proposal ini. Proposal Tugas Akhir ini berjudul “Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara dalam Memelihara Citra Melalui Media Sosial Instagram (@bknngoidofficial) Selama Pandemi Covid-19 2020.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Tahun 2022. Selain itu, Skripsi ini juga untuk menambah pengalaman peneliti guna mempelajari lebih dalam mengenai dunia Public Relations yang telah dipelajari selama berada di masa perkuliahan.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu peneliti untuk memberikan dukungan dan bantuan baik berupa saran, kritik, dorongan maupun bantuan materi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah setia dan sabar dalam memberikan arahan serta semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Rizky Oktarina Costa, SP, M. I.Kom. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir (Skripsi) yang menguji saya saat Sidang Tugas Akhir
3. Bapak Dicky Andika, S.sos, M.Si selaku Dosen Penguji Tugas Akhir (Skripsi) sekaligus Ketua Sidag pada saat Sidang Tugas Akhir saya.
4. Para Dosen Universitas Mercu Buana khususnya program studi Public Relations yang telah setia mengajar dan memberi ilmu bagi peneliti selama masa perkuliahan.
5. Ibu Diah Eka Palupi, selaku Pranata Humas Madya di Badan Kepegawaian Negara yang telah bersedia di wawancarai serta telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait judul.

6. Kepada Dhifa, Regina dan Syafitri selaku followers Instagram @bkngoidofficial yang telah bersedia di wawancarai serta membantu peneliti dalam mendapatkan informasi terkait judul.
7. Kepada keluarga besar peneliti yang selalu mendoakan serta memberi dukungan baik moral maupun materi selama peneliti menyusun skripsi ini.
8. Adisti, Hana, Elvira, Naura, Naila, Dwi, Dipsy, Rara, Rora, Anti, Fahridha, Ika selaku sahabat yang selalu memberi semangat dan dukungan selama peneliti kuliah dan menyusun skripsi.
9. Kepada Kak Ade Irma dan Kak Adrianne selaku kaka tingkat yang telah memberi ilmu, semangat serta dukungan kepada saya menyusun skripsi.

Bekasi, 05 Januari 2022

Peneliti



Miftah Jannati



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teoretis .....	14
2.2.1 Definisi Komunikasi .....	14
2.2.2 Strategi Komunikasi .....	15
2.2.3 Definisi Humas .....	16
2.2.4 Fungsi Humas .....	17
2.2.5 Peran Humas .....	18
2.2.6 Humas dan Instansi Pemerintah .....	19



2.2.7	Strategi Humas .....	20
2.2.8	Pengertian Citra .....	24
2.2.9	Jenis Citra.....	25
2.2.10	Media Sosial <i>Online</i> .....	26
2.2.11	Media Sosial Instagram.....	26
<b>BAB III</b>	.....	<b>28</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>28</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	28
3.2	Metode Penelitian .....	28
3.3	Subyek Penelitian.....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5	Teknik Analisa Data .....	31
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	33
<b>BAB IV</b>	.....	<b>35</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	35
4.1.1	Sejarah.....	35
4.1.2	Visi dan Misi.....	37
4.1.2.1	Visi.....	37
4.1.2.2	Misi .....	38
4.1.3	Lokasi Perusahaan .....	38
4.1.4	Struktur Organisasi .....	38
4.2	Hasil Penelitian .....	39
4.2.1	Deskripsi Informan Penelitian .....	40
4.2.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.2.2.1	Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara .....	41
4.2.2.2	Memelihara Citra Mellaui Instagram @bkngoidofficial Selama Pandemi Covid 19 2020.....	58
4.3	Pembahasan.....	59
4.3.1	Strategi Humas Badan Kepegawaian Negara .....	59
4.3.2	Memelihara Citra Mellaui Instagram @bkngoidofficial Selama Pandemi Covid 19 2020.....	61
<b>BAB V</b>	.....	<b>62</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>62</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2019 Badan Kepegawaian Negara .....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 1.2 Akun Instagram Badan Kepegawaian Negara (BKN).....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 1.3 Berita Hoax Mengatasnamakan Kepala BKN.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 1.4 Berita Hoax Penerimaan Pegawai PNS dan Non- PNS.....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Negara (BKN).....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4.2 Penggunaan media sosial instagram sebagai media publikasi Informasi penjadwalan ulang peserta seleksi CPNS .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.3 Penggunaan media sosial twitter sebagai media publikasi Informasi kisi-kisi materi SKB BKN .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.4 Penggunaan media sosial twitter sebagai media publikasi Informasi pengumuman akhir CPNS .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.5 grafik pengguna media sosial instagram sebagai social network di Indonesia menjadi yang ke 3 banyak setelah youtube dan facebook.....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.6 @bkngoidofficial menggunakan cap hoax untuk menjelaskan kepada masyarakat bahwa berita tersebut bohong.....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 4.7 @bkngoidofficial menggunakan cap hoax terhadap berita hoax ..</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 4.8 @bkngoidofficial menggunakan cap hoax terhadap berita hoax .</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4.9 @bkngoidofficial mempublikasikan jadwal Live Streaming tanya jawab seputar pendaftaran CASN .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.10 @bkngoidofficial melakukan Live Streaming Tanya Jawab di hari ke-4 .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.11 @bkngoidofficial melakukan Live Streaming Tanya Jawab SSCASN di hari ke-3 .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.12 @bkngoidofficial melakukan publikasi tanya jawab #MinTanyaDong .....</b>	<b>54</b>

**Gambar 4.13 @bknoidofficial melakukan kegiatan perlombaan berhadiah.... 54**  
**Gambar 4.14 @bknoidofficial melakukan seminar ..... 55**  
**Gambar 4.15 @bknoidofficial melakukan seminar ..... 55**  
**Gambar 4.16 Humas BKN Terima Penghargaan Government PR of The**  
**Year ..... 57**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>6</b>
---	----------



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan 1 .....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan 2 .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 3 .....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 4 .....</b>	<b>74</b>
<b>Lampiran 5 Dokumentasi Foto Wawancara .....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 6 Surat Perizinan Penelitian .....</b>	<b>78</b>
<b>Lampiran 7 Surat Persetujuan Penelitian .....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran 8 CV .....</b>	<b>80</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA