



UNIVERSITAS NASIONAL

**PEMANFAATAN MEDIA DIGITAL OLEH HUMAS
KEMENTERIAN AGAMA RI DALAM MEMBANGUN
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN CITRA
POSITIF INSTITUSI**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana**

Venessa Emmanuel Simatupang

223516516554

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS NASIONAL

FEBRUARI, 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE USE OF DIGITAL MEDIA BY PUBLIC RELATIONS AT
INDONESIA'S MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS IN
BUILDING PUBLIC INFORMATION SERVICE QUALITY AND
A POSITIVE INSTITUTIONAL IMAGE***

THESIS

*Submitted as one of the requirements for obtaining a
Bachelor of Communication Science*

Venessa Emmanuel Simatupang

223516516554

***COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
NATIONAL UNIVERSITY***

FEBRUARY, 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama Mahasiswa/i : Venessa Emmanuel Simatupang

Nomor Pokok Mahasiswa/i : 223516516554

Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Digital oleh Humas
Kementerian Agama dalam Membangun
Kualitas Pelayanan Informasi Publik dan
Citra Positif Institusi

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain atau sebagainya bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya,

Jakarta, 11 Maret 2026

UNIVERSITAS NASIONAL



Venessa Emmanuel Simatupang

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Venessa Emmanuel Simatupang
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516554
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Pemanfaatan Media Digital oleh Humas Kementerian
Judul Skripsi : Agama RI dalam Membangun Kualitas Pelayanan
Informasi Publik dan Citra Positif Institusi.
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 31 Maret 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si.

Swastiningsih, S.E., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Venessa Emmanuel Simatupang

NPM : 223516516554

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Digital oleh Humas
Kementerian Agama RI dalam Membangun
Kualitas Pelayanan Informasi Publik dan Citra
Positif Institusi.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. A.F. Sigit Rochadi, M.Si.

Penguji 1 : Nursatyo, S.Sos., M.Si.

Pembimbing : Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2026

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Venessa Emmanuel Simatupang
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516554
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Kekhususan : Public Relations
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Digital oleh Humas Kementerian Agama RI dalam Membangun Kualitas Pelayanan Informasi Publik dan Citra Positif Institusi.
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 11 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

ABSTRACT

Name : Venessa Emmanuel Simatupang
NPM : 223516516554
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title : *The Use of Digital Media by Public Relations at Indonesia's Ministry of Religious Affairs in Building Public Information Service Quality and A Positive Institutional Image*
Counsellor : Ariandi Putra, S.I.Kom., M.Si

The Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia is a state ministry responsible for government affairs of religion. In the digital age, its public relations function, through the Bureau of Public Relations and Communications (HKP), is required to utilise digital media effectively as a means of disseminating public information and fostering a positive institutional image. This study analyses how the Ministry's public relations department uses digital media to improve the quality of public information services and strengthen the institution's positive image. This research applies Image Theory as an analytical framework and employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving informants from within the HKP Bureau and members of the public who use the Ministry's digital media platforms. The findings show that the use of digital media through the official website and social media significantly contributes to improving the quality of public information services, as indicated by ease of access, clarity of messages, up-to-date information, and responsiveness to public needs. The image of the Ministry of Religious Affairs is reflected through Mirror Image, Current Image, Multiple Image, Corporate Image, Wish Image, and Performance Image, which generally demonstrate that digital media use by the public relations department plays an important role in improving service quality while simultaneously building a positive institutional image in the eyes of the public.

Keywords: *Digital media, Public Relations, Public Information Services, Image, Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	8
1.4.3. Manfaat Sosial.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kerangka Teori.....	21
2.2.1. Teori Citra.....	21
2.3. Kerangka Konsep.....	24
2.3.1. Media Digital.....	24
2.3.2. Hubungan Masyarakat (Humas).....	26
2.3.3. Pelayanan Informasi Publik.....	30
2.4. Kerangka Berpikir.....	31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1. Paradigma Penelitian.....	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1. Wawancara.....	35
3.3.2. Observasi.....	36

3.3.3. Dokumentasi.....	37
3.4. Jenis Data.....	37
3.4.1. Data Primer.....	37
3.4.2. Data Sekunder.....	38
3.5. Teknik Pemilihan Narasumber.....	39
3.5.1. Narasumber Kunci.....	41
3.5.2. Narasumber Pendukung.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	44
3.7. Teknik Keabsahan Data.....	45
3.8. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Gambaran Umum.....	48
4.2. Hasil Penelitian.....	54
4.3. Pembahasan.....	102
BAB 5 PENUTUP.....	123
5.1. Kesimpulan.....	123
5.2. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	132



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Narasumber Kunci.....	42
Tabel 3.2 Narasumber Pendukung.....	43
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Unggahan Kementerian Agama RI terkait penurunan biaya haji 2025 di media sosial Instagram @kemenag_ri.....	2
Gambar 1.2 Website resmi Kementerian Agama.....	3
Gambar 1.3 Unggahan Kementerian Agama RI menerima penghargaan dari Ombudsman RI di media sosial Instagram @kemenag_ri.....	4
Gambar 1.4 Kondisi Digital Indonesia Bulan Februari 2025.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4.1 Logo Kementerian Agama Republik Indonesia.....	48
Gambar 4.2 Kementerian Agama RI Lapangan Banteng.....	49
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	54
Gambar 4.4 Persentase Media Komunikasi Kementerian Agama RI yang Pernah Diakses Masyarakat.....	57
Gambar 4.5 Persentase Media yang Digunakan untuk Mencari Informasi dan Layanan Kementerian Agama.....	58
Gambar 4.6 Total Kepuasan terhadap Media Digital Kementerian Agama.....	60
Gambar 4.7 Kepuasan terhadap Website Kementerian Agama.....	74
Gambar 4.8 Kepuasan terhadap Media Sosial Kementerian Agama.....	74
Gambar 4.9 Hasil <i>Monitoring Website</i> oleh Biro HKP.....	77
Gambar 4.10 Hasil <i>Monitoring Instagram</i> oleh Biro HKP.....	78
Gambar 4.11 Hasil <i>Monitoring Tiktok</i> oleh Biro HKP.....	78
Gambar 4.12 Hasil Trafik Website Resmi Menggunakan Ubersuggest.....	80
Gambar 4.13 Estimasi Artikel Sering Dikunjungi Melalui Website Kementerian Agama RI Menggunakan Ubersuggest.....	80
Gambar 4.14 Fitur Khusus Website Resmi.....	87
Gambar 4.15 Unggahan Penghargaan Kementerian Agama RI Sebagai Badan Publik Informatif 2025.....	88
Gambar 4.16 Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Tahun 2025 Milik Kementerian Agama RI.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi.....	133
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	134
Lampiran 3. Surat Pernyataan Karya Tulis.....	135
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Meneliti.....	136
Lampiran 5. Pertanyaan Wawancara.....	137
Lampiran 6. Transkrip Wawancara.....	143
Lampiran 7. Dokumentasi.....	182
Lampiran 8. Laporan Bukti SKPI.....	184
Lampiran 9. Riwayat Hidup Peneliti.....	186
Lampiran 10. Cek Turnitin.....	187

