

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Digital Public Relations* Kementerian Agama Kabupaten Blitar” ini ditulis oleh Aisyah Naya Umara, NIM. 126304211006, dengan pembimbing Ulfi Nurfaiza, M.Sos.

Kata Kunci: Humas, *Digital Public Relations*

Komunikasi berperan penting dalam menjaga citra dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Peran ini dijalankan oleh humas sebagai jembatan antara lembaga dan publik. Praktik *digital public relations* merupakan kegiatan humas yang diadaptasi dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, *public relations* memiliki peran penting dalam memberi informasi yang positif dan sehat kepada masyarakat ditengah polemik perkembangan teknologi komunikasi. Humas Kementerian Agama Kabupaten Blitar menjadi salah satu lembaga yang menerapkan *digital public relations* dalam pelayanannya kepada publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *digital public relations* Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya dianalisis dengan pengumpulan data, reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi metode dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian yaitu humas Kemenag Kabupaten Blitar menerapkan tiga konsep implementasi *digital public relations* perspektif Syahirul Alim (2024) yaitu 1) Membangun kehadiran online dengan memiliki situs website. 2) Media sosial dalam digital PR dengan memanfaatkan media sosial berupa *Instagram*, *Tiktok*, *Facebook* dan *Youtube*, serta layanan komunikasi berupa *WhatsApp Center*. 3) Manajemen krisis digital PR dengan menerapkan enam langkah penanganan krisis.

ABSTRACT

The bachelor thesis entitled "*Digital Public Relations Kementarian Agama Kabupaten Blitar*" was written by Aisya Naya Umara, NIM. 126304211006, supervised by Ulfi Nurfaiza, M.Sos.

Keywords: Public Relations, Digital Public Relations

Communication plays an important role in maintaining the image and increasing public trust in government institutions. This role is carried out by public relations as a bridge between institutions and the public. Digital public relations practices are public relations activities adapted from the use of information and communication technology, public relations has an important role in providing positive and healthy information to the public amidst the polemic of the development of communication technology. Public Relations Kementarian Agama Kabupaten Blitar is one of the institutions that implements digital public relations in its services to the public.

The purpose of this study was to determine the digital public relations Kementarian Agama Kabupaten Blitar. The research method used is descriptive qualitative. Data was obtained through interviews, observations, and documentation. Furthermore, it was analyzed by data collection, reduction, data presentation and drawing conclusions. Checking the validity of the data using method triangulation and time triangulation.

The results of the study are that the Public Relations Kementarian Agama Kabupaten Blitar applies three concepts of implementing digital public relations from the perspective of Syahirul Alim (2024), namely 1) Building an online presence by having a website. 2) Social media in digital PR by utilizing social media in the form of Instagram, Tiktok, Facebook and Youtube, as well as communication services in the form of WhatsApp Center. 3) PR digital crisis management by implementing six crisis management steps.

ملخص

عدت هذه الرسالة بعنوان "العلاقات العامة الرقمية في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة بليطار" من قبل عائشة نايا أمارا، رقم القيد: 126304211006، تحت إشراف أُلّفي نورفايزا، ماجستير في العلوم الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة، العلاقات العامة الرقمية

تلعب الاتصالات دورًا مهمًا في الحفاظ على الصورة العامة وزيادة ثقة المجتمع في المؤسسات الحكومية ويقوم قسم العلاقات العامة بهذا الدور كجسر يربط بين المؤسسة والجمهور. تُعد ممارسة العلاقات العامة الرقمية أحد أنشطة العلاقات العامة التي تم تكييفها مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تلعب العلاقات العامة دورًا مهمًا في تقديم معلومات إيجابية وصحيحة للمجتمع في ظل الجدل المصاحب لتطور تكنولوجيا الاتصال.

يُعتبر قسم العلاقات العامة في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة بليطار من بين المؤسسات التي تطبق العلاقات العامة الرقمية في خدماتها الموجهة إلى الجمهور.

هدف هذا البحث هو معرفة كيف تُطبّق العلاقات العامة الرقمية في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة بليطار، أما المنهج المستخدم فهو منهج وصفي نوعي. تم الحصول على البيانات من خلال المقابلات، والملاحظة والتوثيق. ثم تم تحليل البيانات عبر جمع البيانات، واختزلها، وعرضها، ثم استخلاص النتائج. وتم التحقق من صحة البيانات باستخدام مثلث الطرق ومثلث الزمن.

نتائج البحث تُبين أن قسم العلاقات العامة في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة بليطار يُطبق ثلاثة مفاهيم من مفاهيم تنفيذ العلاقات العامة الرقمية حسب منظور شاهر العالم (٢٠٢٤)، وهي:

- (١) بناء الحضور الرقمي من خلال امتلاك موقع إلكتروني
- (٢) استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة الرقمية، من خلال الاستفادة من منصات مثل إنستغرام، تيك توك، فيسبوك، ويوتيوب، بالإضافة إلى خدمات التواصل مثل مركز واتساب
- (٣) إدارة الأزمات الرقمية في العلاقات العامة الرقمية من خلال تطبيق ست خطوات لمعالجة