

**MANAJEMEN HUBUNGAN PUBLIK DALAM DIGITALISASI
LAYANAN KEBERLANJUTAN PENGGUNA
APLIKASI SALINMAS IBMS**

Skripsi



Disusun oleh

Adri Nur Hikmah

22SB21A072

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**MANAJEMEN HUBUNGAN PUBLIK DALAM DIGITALISASI
LAYANAN KEBERLANJUTAN PENGGUNA
APLIKASI SALINMAS IBMS**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Adri Nur Hikmah

22SB21A072

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

**MANAJEMEN HUBUNGAN PUBLIK DALAM DIGITALISASI
LAYANAN KEBERLANJUTAN PENGGUNA
APLIKASI SALINMAS IBMS**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Adri Nur Hikmah

22SB21A072

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 10 Januari 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0610088302

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 24 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

**MANAJEMEN HUBUNGAN PUBLIK DALAM DIGITALISASI
LAYANAN KEBERLANJUTAN PENGGUNA
APLIKASI SALINMAS IBMS**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Adri Nur Hikmah

22SB21A072

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 24 Januari 2026

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.
NIDN. 0624107702

Rida Purnama Sari, S.Sn., M.M., M.I.Kom.
NIDN. 0604099202

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 24 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Adri Nur Hikmah
NIM : 22SB21A072
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Manajemen Hubungan Publik Dalam Digitalisasi Layanan Keberlanjutan Pengguna Aplikasi SALINMAS IBMS
Dosen Pembimbing 1 : Bunga Asriandhini S.I.Kom., M.A.
Dosen Pembimbing 2 : Pundra Rengga Andhita S.Sos., M.I.Kom

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 10 Januari 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Adri Nur Hikmah
NIM. 22SB21A072

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan menjadi sumber motivasi terbesar dalam setiap langkah penulis.
2. Kakak penulis, atas semangat dan dukungan yang diberikan selama perjalanan pendidikan ini.
3. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto, atas ilmu, bimbingan, dan arahan selama masa perkuliahan.
4. Sahabat dan teman-teman, yang selalu memberikan dukungan moral, kebersamaan, serta bantuan yang berarti.
5. Diri penulis sendiri, sebagai bentuk penghargaan atas perjuangan, usaha, dan tekad untuk terus belajar serta senantiasa mengandalkan Allah SWT.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi para pembaca.

HALAMAN MOTTO

“Hidup bukan untuk saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Baskara Putra)

“Semua cerita indah, tidak pernah diawali dengan awal yang indah. Cinderella atau tokoh apapun yang akhirnya bahagia, pasti ngelewatin kesedihan dulu di awalnya”

(Harry-AGZ)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Hubungan Publik dalam Digitalisasi Layanan Keberlanjutan Pengguna SALINMAS IBMS” dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan proses panjang yang penuh dengan pembelajaran, tantangan, serta pengalaman berharga. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta lingkungan akademik yang kondusif bagi penulis dalam menempuh pendidikan tinggi di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto, terima kasih atas dukungan dan kebijakan akademik yang diberikan sehingga penulis dapat menjalani perkuliahan dengan baik hingga tahap penyelesaian skripsi.
3. Ibu Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto, terima kasih atas arahan, serta bimbingan yang diberikan sejak awal penulis menjadi mahasiswa hingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.

4. Ibu Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A., selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas kesabaran, bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan yang diberikan menjadi pedoman penting bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini secara sistematis dan bertanggung jawab.
5. Bapak Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas arahan, masukan, serta motivasi yang diberikan selama proses penulisan skripsi.
6. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Prayoga Pribadi, S.E., M.Si. selaku Penguji I dan Ibu Rida Purnama Sari, S.Sn., M.M., M.I.Kom. selaku Penguji II atas waktu, perhatian, masukan, serta kritik yang membangun selama proses pengujian.
7. Seluruh dosen dan staf Universitas Amikom Purwokerto, khususnya Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, terima kasih atas ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pelayanan akademik yang diberikan selama masa perkuliahan.
8. Bapak Widi Hasmoro, Mbak Lintang, Bapak Wagino, Bapak Zaenul Miftah, Ibu Mutingah, Ibu Lina, Ibu Via, dan Ibu Nurhayatni yang telah bersedia menjadi narasumber serta memberikan waktu, data, dan informasi yang sangat berharga bagi penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak Yatin Priyanto dan Ibu Siti Rokhyati, kerja keras yang tidak pernah terhenti senantiasa menjadi sumber kekuatan utama

bagi penulis untuk terus melangkah hingga mencapai tahap ini. Dalam setiap proses yang dijalani, selalu ada doa yang dipanjatkan dengan tulus, dukungan moral yang tidak pernah surut, serta keyakinan dari Bapak dan Ibu yang menguatkan penulis ketika menghadapi berbagai tantangan dan keterbatasan.

10. Teman-teman semasa kuliah, Fatkhi Rahmania, Winda Putri, dan Annisa Rizka, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta cerita yang menemani perjalanan perkuliahan.

11. Teman-teman masa kecil, Amanda Haryanto, Diva Najma, Annisa Febriani, Lista Amaliyah, Milati Hanifa, Faoziah Amru, Khoirunnisa, Umi Latifah, dan Yuyun Ristiani, terima kasih atas doa, dukungan, serta persahabatan yang terus terjaga hingga saat ini.

12. Untuk diri penulis sendiri, terima kasih atas keteguhan, kesabaran, dan keberanian untuk terus melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan dan tantangan. Proses penyusunan skripsi ini menjadi bukti bahwa usaha, doa, dan ketekunan akan membuahkan hasil yang bermakna.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu Komunikasi, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 12 Januari 2026

Penulis