



**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENGATASI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA
KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
(Studi Kasus Pada Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan
Republik Indonesia)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
MUHAMMAD FADLAN ICHSAN
44222010124

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENGATASI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA
KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
(Studi Kasus Pada Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan
Republik Indonesia)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
MUHAMMAD FADLAN ICHSAN
44222010124

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fadlan Ichsan
NIM : 44222010124
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relation

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
“IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGATASI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (Studi Kasus Pada Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Agustus 2026



Muhammad Fadlan Ichsan

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Muhammad Fadlan Ichsan

NIM : 44222010124

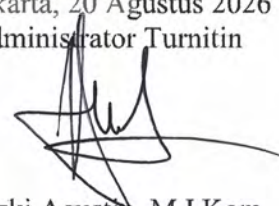
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Dengan judul “ IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENGATASI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (Studi Kasus Pada Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia)” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 20 Agustus 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 24%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Agustus 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. M.I.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Fadlan Ichsan
NIM : 44222010124
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relation
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI
ORGANISASI DALAM MENGATASI KRISIS
KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KINERJA
APARATUR SIPIL NEGARA (Studi Kasus Pada
Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan
Republik Indonesia).

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 4 Agustus 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

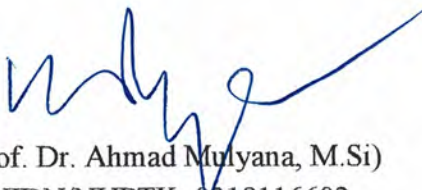
Suryaning Hayati, M.M, M.Ikom
NIDN/NUPTK: 0322088201

Jakarta, 18 Agustus 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Saya menyadari bahwa hanya dengan ridha-Nya, segala bentuk upaya dan kerja keras yang saya lakukan dapat membuahkan hasil yang positif.

Penelitian ini berjudul “Implementasi Komunikasi Organisasi dalam Mengatasi Krisis Kepercayaan Publik terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus pada Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia)”. Melalui penelitian ini, saya berharap dapat memberikan kontribusi nyata dalam pemahaman ilmu komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi organisasi serta bidang kehumasan pada instansi pemerintahan.

Saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusinya dalam penyusunan penelitian ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat berharga selama masa studi penulis.
6. Kepala Biro Humas serta tim dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, selaku narasumber dalam penelitian ini, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi penting yang sangat mendukung kelancaran penelitian ini.

7. Kedua orang tua penulis, Bapak Asep Noor Hasan dan Ibu Sofia Wulandari, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun material yang tiada henti, serta menjadi sumber semangat dalam setiap langkah penulis.
8. Adik penulis, Muhammad Fathir Hasan, yang selalu sabar menemani dan memberikan semangat selama proses penyusunan penelitian ini.
9. Teman-teman terdekat: Rama, Bintang, Raka, dan Panji, yang telah memberikan semangat, bantuan, serta motivasi dalam proses penyusunan proposal penelitian ini dari awal hingga selesai.

Demikianlah kata pengantar ini saya sampaikan. Penelitian ini saya buat dengan kerja keras dan sempurna dengan kekurangannya. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2026

Muhammad Fadlan Ichsan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fadlan Ichsan
NIM : 44222010124
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public relation
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI
ORGANISASI DALAM MENGATASI KRISIS
KEPERCAYAAN PUBLIK PADA KINERJA
APARATUR SIPIL NEGARA (Studi Kasus
Pada Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan
Republik Indonesia).

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Muhammad Fadlan Ichsan

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM
MENGATASI KRISIS KEPERCAYAAN PUBLIK PADA
KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
(Studi Kasus Pada Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan
Republik Indonesia)**

MUHAMMAD FADLAN ICHSAN

ABSTRAK

Krisis kepercayaan publik terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi tantangan bagi instansi pemerintah dalam menjaga reputasi dan legitimasi organisasi. Kondisi tersebut menuntut pengelolaan komunikasi yang mampu menghubungkan koordinasi internal dengan penyampaian informasi kepada publik, sebagaimana peran Biro Hubungan Masyarakat Sekretariat Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia dalam mengelola komunikasi organisasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi komunikasi organisasi dalam mengatasi krisis kepercayaan publik terhadap kinerja ASN. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga informan kunci serta dua informan tambahan, kemudian dianalisis menggunakan model Miles & Huberman dengan triangulasi sumber. Penelitian menggunakan *Organizational Communication Theories*, *Image Restoration Theory*, dan konsep *Government Public Relations*. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi organisasi berjalan melalui pola vertikal, horizontal, dan lintas unit dengan fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif. Dalam perspektif *Government Public Relations*, Biro Humas berperan menyampaikan informasi kebijakan dan kinerja secara transparan melalui media publikasi dan kanal digital, sehingga memperkuat keterbukaan informasi publik. Strategi *corrective action* dan *bolstering* digunakan secara konsisten dalam menghadapi krisis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi komunikasi internal dan eksternal berperan penting dalam memperkuat citra dan kepercayaan publik terhadap Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia.

Kata Kunci: komunikasi organisasi, krisis kepercayaan publik, ASN, *Government Public Relations*, *Image Restoration Theory*.

THE IMPLEMENTATION OF ORGANISATIONAL COMMUNICATION IN ADDRESSING THE CRISIS OF PUBLIC CONFIDENCE IN THE PERFORMANCE OF THE CIVIL SERVICE

**(A Case Study of the Public Relations Bureau of the Ministry of
Manpower of the Republic of Indonesia)**

MUHAMMAD FADLAN ICHSAN

ABSTRACT

A crisis of public trust in the performance of the Civil Service (ASN) poses a challenge for government agencies in maintaining the organisation's reputation and legitimacy. This situation calls for communication management capable of linking internal coordination with the dissemination of information to the public, as exemplified by the role of the Public Relations Bureau of the Secretariat-General of the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia in managing organisational communication. This study aims to analyse the implementation of organisational communication in addressing the crisis of public trust in the performance of the Civil Service. The research employs a constructivist paradigm with a qualitative approach and a case study method. Data were collected through interviews, observations and documentation involving three key informants and two additional informants, and were subsequently analysed using the Miles & Huberman model with source triangulation. The study drew upon Organisational Communication Theories, Image Restoration Theory and the concept of Government Public Relations. The findings indicate that organisational communication operates through vertical, horizontal and cross-unit patterns, serving informative, regulatory, persuasive and integrative functions. From a Government Public Relations perspective, the Public Relations Bureau plays a role in conveying information on policies and performance transparently through publications and digital channels, thereby strengthening public access to information. Corrective action and bolstering strategies are consistently employed in managing crises. This study concludes that the integration of internal and external communication plays a crucial role in strengthening the public image and public trust in the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia.

Keywords: *organisational communication, public trust crisis, civil servants, Government Public Relations, Image Restoration Theory.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Kajian Teoritis.....	27
2.2.1 Organizational Communication Theories.....	27
2.2.2 Image Restoration Theories	34
2.2.3 <i>Public Relations</i>	39
2.2.3.1 Public Relations.....	39

2.2.3.2 <i>Government Public Relations</i>	41
2.2.4 Citra Lembaga	44
2.2.4.1 Citra.....	44
2.2.4.2 Kinerja Lembaga.....	47
2.2.4.3 Kepercayaan Publik.....	50
BAB III	52
METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Paradigma Penelitian.....	52
3.2 Metode Penelitian.....	53
3.3 Subjek Penelitian.....	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data	56
3.4.1 Data Primer	56
3.4.2 Data Sekunder.....	57
3.5 Teknik Analisis Data	58
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	60
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Profil Lembaga & Sejarah Kementerian Ketenagakerjaan	62
4.1.2 Susunan Organisasi Kementerian Ketenagakerjaan	63
4.1.3 Fungsi Biro Humas Kementerian Ketenagakerjaan.....	65
4.1.4 Visi dan Misi Kementerian Ketenagakerjaan	66
4.2 Hasil Penelitian.....	67
4.2.1 Implementasi Komunikasi Organisasi	67
4.2.2 Proses Komunikasi Organisasi	72
4.2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	75
4.2.4 Komunikasi Krisis (Image Restoration Theories)	79
4.2.5 Citra Atas Kinerja Lembaga (Government Public Relations)	85
4.2.6 Komunikasi Internal Organisasi	92
4.2.7 Perspektif dan Penanganan Isu	98
4.2.8 Matrix Kategorisasi Temuan Wawancara.....	103
4.3 Pembahasan	117

4.3.1 Implementasi Komunikasi Organisasi	117
4.3.2 Proses Komunikasi Organisasi	121
4.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi	124
4.3.4 Komunikasi Krisis (Image Restoration Theories)	126
4.3.5 Government Public Relations	129
4.3.6 Komunikasi Internal Organisasi	134
4.3.7 Perspektif dan Penanganan Isu	136
BAB V.....	139
KESIMPULAN & SARAN.....	139
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran	140
5.2.1 Saran Akademis	140
5.2.2 Saran Praktis	141
DAFTAR PUSTAKA	142
LAMPIRAN.....	149



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pemberitaan Terkait Dugaan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kemnaker pada Bidang RPTKA.....	2
Gambar 1. 2 Pemberitaan Terkait Dugaan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kemnaker Pada Bidang Sertifikasi K3.	3
Gambar 1. 3 Pemberitaan Negatif Kinerja ASN.....	4
Gambar 1. 4 Pemberitaan Terkait Manipulasi Absensi ASN Prabumulih.....	5
Gambar 1. 5 Hasil Survei Litbang Kompas Mengenai Kinerja ASN.	6
Gambar 1. 6 Hasil Survei BKN Denpasar Mengenai Citra ASN.	8
Gambar 1. 7 Publikasi Biro Humas Kemnaker Terkait Dengan Inspeksi Mendadak Yang Dilakukan Oleh Wamenaker.	10
Gambar 4. 1 Kantor Kementerian Ketenagakerjaan	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Biro Humas Kemnaker.	65
Gambar 4. 3 Contoh Komunikasi Formal Yang Dilakukan Biro Humas Kemnaker Kepada Publik.....	73
Gambar 4. 4 Contoh Penyampaian Informasi Kepada Publik	76
Gambar 4. 5 Contoh Interaksi Kemnaker dengan.....	78
Gambar 4. 6 Contoh Penjelasan Posisi & Tanggungjawab Kepada Publik Saat Tertimpa Isu Negatif	81
Gambar 4. 7 Contoh <i>Counter</i> Narasi Isu Negatif Melalui Publikasi Program Kerja	91

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Matrix Kategorisasi Temuan Wawancara.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	149
Lampiran 2 Transkrip & Dokumentasi Wawancara	156
Lampiran 3 Surat Permohonan Wawancara & Data Penelitian	196
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Penelitian	198
Lampiran 5 <i>Curriculum Vitae</i>	199

