



**PERAN HUMAS SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA DALAM MENINGKATKAN CITRA
TERHADAP ISU FASILITAS ISTIMEWA DALAM
LEMBAGA PEMASYARAKATAN**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

MELATI ROSLINA

44208120099

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PERAN HUMAS SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DALAM
MENINGKATKAN CITRA TERHADAP ISU
FASILITAS ISTIMEWA DALAM LEMBAGA
PEMASYARAKATAN**

Nama : Melati Roslina

NIM : 44208120099

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 6 Maret 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos. M.A)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PERAN HUMAS SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DALAM
MENINGKATKAN CITRA TERHADAP ISU FASILITAS
ISTIMEWA DALAM LEMBAGA PEMASYARAKATAN**

Nama : Melati Roslina

NIM : 44208120099

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 6 Maret 2013

Ketua Sidang,
Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Heri Budianto, M.Si

(.....)

Pembimbing
Novi Erlita, S.Sos. MA

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PERAN HUMAS SEKRETARIAT JENDERAL
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM DALAM
MENINGKATKAN CITRA TERHADAP ISU FASILITAS
ISTIMEWA DALAM LEMBAGA PEMASYARAKATAN**

Nama : Melati Roslina

NIM : 44208120099

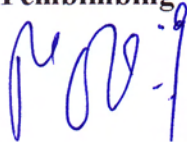
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 6 Maret 2013

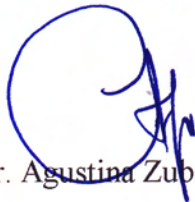
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



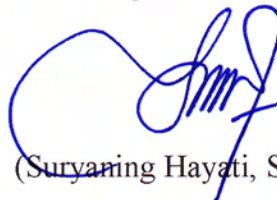
(Novi Erlita, S.Sos. MA)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkatnya memberikan kesehatan bagi peneliti sehingga dengan rasa syukur yang sangat tinggi peneliti dapat menyusun Skripsi mengenai “Peran Humas Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM dalam mengelola citra dan reputasi terhadap isu fasilitas istimewa.”

Penulisan skripsi ini tidak akan berawal, berproses dan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang telah membantu peneliti dengan segala kebaikan untuk memberikan informasi disela-sela kesibukan kegiatannya. Semoga Tuhan membalas kebaikan mereka. Dengan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Ida Anggraini Amansa, SS, M.Si, selaku Dosen Pembimbing skripsi sebelumnya yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam penyelesaian skripsi.
3. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fasilitas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha dan Karyawan Universitas Mercu Buana atas ilmu pengetahuan, wawasan dan bantuannya selama peneliti menuntut ilmu.
7. Bapak Martua Batubara, selaku Kepala Biro Humas dan KLN Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM yang telah memberikan data-data dan informasi tentang Peran Humas Sekretariat Jenderal dalam mengelola citra dan reputasi.
8. Bapak Goncang Raharjo, selaku Kepala Bagian Informasi dan Komunikasi Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM atas kesediannya memberikan informasi terkait Peran Humas Sekretariat Jenderal dalam mengelola citra dan reputasi terhadap isu fasilitas istimewa.
9. Bapak Robby Leo Agust, selaku Kepala Sub Bagian Hubungan Pers dan Media Massa Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum dan HAM atas kesedian waktunya untuk memberikan informasi terkait Peran Humas Sekretariat Jenderal dalam mengelola citra dan reputasi terhadap isu fasilitas istimewa.
10. Kepada Papa, Mama, adikku Ronald dan Romauli atas dukungan, masukan dan doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada pimpinan dan rekan kerja di kementerian atas izin, *support*, dan kerjasamanya.

12. Untuk Adam Ginanjar atas support, waktu dan tenaganya dalam menemani peneliti menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk Obet Efdon atas waktu dan tenaganya membantu peneliti walaupun terkadang terpaksa membantu peneliti.
14. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas kontribusinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, kritik dan saran yang membangun selalu peneliti harapkan agar dapat membuat tulisan-tulisan yang lebih baik di lain kesempatan. Dengan harapan skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi teman-teman Public Relations serta bermanfaat bagi perkembangan dan kepastakaan Ilmu Komunikasi khususnya di Bidang Public Relations.

Jakarta, Maret 2013

Melati Roslina Sitanggang

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pengertian Komunikasi	13
2.2 Pengertian Komunikasi Instansi	14
2.3 Pengertian Humas.....	16
2.3.1 Fungsi Humas	18
2.3.2 Tugas Humas	22
2.4 Peran Humas.....	24
2.5 Humas Pemerintah	28

2.6 Pencapaian Citra Positif	32
2.7 Reputasi Instansi.....	34
2.7.1 Pengertian Reputasi	34
2.7.2 Faktor Pembentuk Reputasi	34
2.7.3 Membangun Reputasi	35
2.7.4 Pngelolaan Reputasi.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Tipe Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.3 Subjek Penelitian.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder.....	41
3.5 Definisi Konsep.....	42
3.5.1 Peran	42
3.5.2 Peran Humas	42
3.5.3 Citra	44
3.5.4 Reputasi	44
3.6 Fokus Penelitian	45
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Instansi	51
4.1.2 Logo Kementerian	53

4.1.3 Visi dan Misi.....	54
4.1.4 Tugas dan Fungsi Biro Humas dan Kerja Sama Luar Negeri.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.3 Pembahasan	64
4.3.1 Penasehat Ahli (Expert Prescriber).....	76
4.3.2 Fasilitator Komunikasi (Communication Fasilitator)	77
4.3.3 Fasilitator Proses Pemecah Masalah (Problem Solving Process Fasilitator).....	78
4.3.4 Teknisi Komunikasi (Communication Technician).....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Draft Wawancara
2. Pedoman Wawancara
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Keterangan Penelitian
5. Struktur Organisasi Kementerian Hukum dan HAM
6. Kliping Pemberitaan di Media Cetak
7. Pemberitaan di Media Online
8. Notula Konferensi Pers tentang Rutan Pondok Bambu Jakarta Timur
9. Dokumentasi Konferensi Per mengenai isu fasilitas istimewa
10. Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH-02.HM.02.01 Tahun 2011 tanggal 26 Januari 2011
11. Curriculum Vitae Peneliti