



**PERSEPSI PEGAWAI PADA FUNGSI HUMAS DI DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DNN PENANGGULANGAN BENCANA KOTA
ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Disusun Oleh:

Nama : Ika Kartika
NIM : 4420401-048

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Ika Kartika
Nim : 4420401-048
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : Persepsi Pegawai pada Fungsi Humas di Sudin Pemadam
Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kotamadya
Jakarta Pusat

Jakarta, 15 Februari 2012

Pembimbing Skripsi,

(Juwono Tri Atmedjo, S.sos. M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ika Kartika

NIM : 4420401 -048

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : PERSEPSI PEGAWAI PADA FUNGSI HUMAS DI SUDIN
PEMADAM KEBAKARAN DAN PENANGGULANGAN
BENCANA KOTAMADYA JAKARTA PUSAT

Jakarta, 8 Maret 2012

Ketua Sidang

(A. Rahman, M.Si)



(.....)

Penguji Ahli

(Suryaning Hayati, MM)



(.....)

Dosen Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.sos.)



(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

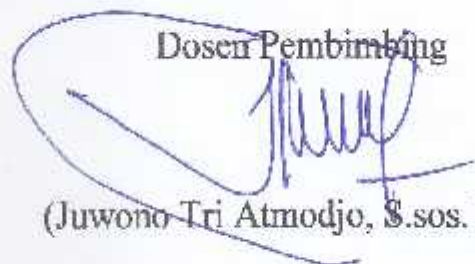
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Ika Kartika
NIM : 4420401-048
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PERSEPSI PEGAWAI PADA FUNGSI HUMAS DI SUDIN
PEMADAM KEBAKARAN DAN PENANGGULANGAN
BENCANA KOTAMADYA JAKARTA PUSAT

Jakarta, 15 Maret 2012

Disetujui dan Diterima oleh:

Dosen Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, S.sos. M.Si)

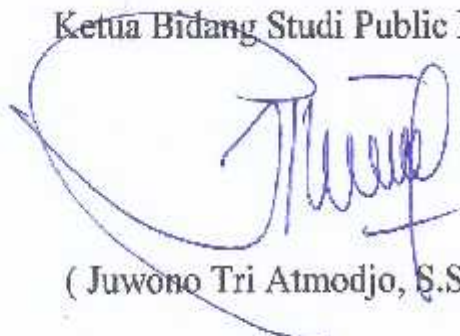
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas segala rahmat serta hidayahNya, teriring doa dan shalawat dan salam untuk Rasulullah Muhammad saw atas inspirasi beliau, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Persepsi Pegawai Pada Fungsi Humas Di Sudin pemadam kebakaran dan penanggulangan bencana Kotamadya Jakarta Pusat**”, sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Komunikasi, Prrogram studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis, tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan baik secara moril maupun materil, serta doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya peneliti hanturkan kepada:

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos,M.si selaku Ketua Program Studi Public Relations Unsitas Mercu Buana dan selaku pembimbing yang telahmeluangkan waktu bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani, M.si selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
3. Bapak A. Rahman, M.Si Selaku ketua sidang untuk keuangan waktunya
4. Ibu Suryaning Hayati, MM Selaku penguji Ahli untuk pemberian masukan-masukan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Kedua Orang tuaku Tercinta, Bapak Udjang Effendy Dan Ibu Mudjiatun yang selalu memanjatkan doa di setiap sujudnya dan memberikanku support, cinta dan kasih sayang yang tak pernah putus.
8. Suamiku Tersayang David Firmansyah, yang selalu memberikanku dukungan cinta dan kasih sayangnya.
9. Buah hatiku Tercinta Salsabillah Firmansyah, yang selalu memberikanku semangat lewat senyuman dan canda tawanya.
10. Adikku Mellia Ranti dan Kakakku Teddy Santani yang selalu memberikanku dukungan di setiap langkahku dalam penyusunan skripsi ini.
11. Keponakan Tersayangku M. Raffi dan Assiva Putri, yang memberikanku semangat dan senyuman di setiap langkahku.
12. Kedua Mertuaku, Bapak Aon Sutedja Dan Ibu Sumiati yang tidak putusnya memberikanku doa dan semangat
13. Teman-teman Angkatan 2004, yang selalu memberikanku semangat dorongan dan juga masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Signifikansi Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Komunikasi Organisasi	8
2.2 Komunikasi Internal	12
2.3 Hubungan Masyarakat	14
2.3.1 Pengertian Humas	14
2.3.2 Peran Humas	17
2.3.3 Fungsi Humas	20
2.3.4 Tugas dan Tujuan Humas	24
2.4 Publik Internal	27
2.4.1 Internal Relations	28
2.4.2 Kegiatan Internal Humas	30
2.5 Humas Pemerintahan	31
2.6 Persepsi	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Data Primer	46
3.3.2 Data Sekunder	46

3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	47
3.5 Definisi Konsep	50
3.5.1 Persepsi	50
3.5.2 Fungsi Humas	50
3.5.3 Pegawai	50
3.6 Operasional Konsep	51
3.7 Analisa Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian	54
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.2.1 Karakteristik Responden	58
4.2.2 Persepsi Pegawai pada Fungsi Humas Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Jakarta Pusat.....	61
4.3 Analisa Data	81
4.4 Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Jumlah Pegawai Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Jakarta Pusat	47
Tabel	3.2	Jumlah Sampel Penelitian Masing-Masing Divisi.....	49
Tabel	3.3	Operasionalisasi konsep	51
Tabel	3.4	Skor jawaban tentang relationship marketing dengan loyalitas konsumen	52
Tabel	4.1	Jenis Kelamin	59
Tabel	4.2	Latar Belakang Pendidikan	59
Tabel	4.3	Usia	60
Tabel	4.4	Lama Bekerja	60
Tabel	4.5	Humas selalu memberikan perhatian pada kegiatan manajemen dalam proses publikasi.....	61
Tabel	4.6	humas selalu memberikan perhatian pada kegiatan manajemen dalam proses pencitraan institusi	62
Tabel	4.7	Humas selalu memberikan perhatian pada kegiatan manajemen dalam koordinasi dengan divisi lain	63
Tabel	4.8	Humas selalu memberikan perhatian dalam menjalin hubungan baik dengan masyarakat.....	64
Tabel	4.9	Humas selalu memberikan perhatian dalam menjalin hubungan baik dengan publik internal.....	65
Tabel	4.10	Humas selalu melakukan identifikasi atas pemberitaan dari media massa mengenai institusi	66
Tabel	4.11	Humas melakukan identifikasi mengenai opini publik secara logis dan cermat.....	67
Tabel	4.12	Humas melayani masyarakat dalam menanggapi permintaan dari masyarakat	67
Tabel	4.13	Humas melayani masyarakat dalam proses penanganan keluhan dari masyarakat	68
Tabel	4.14	Humas berkomunikasi dengan baik dalam proses penyampaian informasi	69
Tabel	4.15	Humas berkomunikasi dengan baik untuk peningkatan kinerja karyawan.....	70
Tabel	4.16	Humas berkomunikasi dengan baik secara dua arah	70
Tabel	4.17	Humas memahami kegiatan manajemen dalam proses publikasi.....	71
Tabel	4.18	Humas memahami kegiatan manajemen dalam proses pencitraan institusi.....	72

Tabel 4.19	Humas memahami kegiatan manajemen dalam koordinasi dengan divisi lain.....	73
Tabel 4.20	Humas memahami dalam menjalin hubungan baik dengan masyarakat	73
Tabel 4.21	Humas memahami dalam menjalin hubungan baik dengan publik internal	74
Tabel 4.22	Humas memahami dalam mengidentifikasi atas pemberitaan dari media massa mengenai institusi.....	75
Tabel 4.23	Humas memahami dalam mengidentifikasi mengenai opini publik secara logis dan cermat	76
Tabel 4.24	Humas memahami dalam melayani masyarakat saat menanggapi permintaan dari masyarakat	77
Tabel 4.25	Humas memahami dalam melayani masyarakat ketika proses penanganan keluhan dari masyarakat	78
Tabel 4.26	Humas memahami dalam berkomunikasi dengan baik dalam proses penyampaian informasi.....	79
Tabel 4.27	Humas memahami dalam berkomunikasi dengan baik untuk peningkatan kinerja karyawan	80
Tabel 4.28	Humas memahami dalam berkomunikasi dengan baik secara dua arah.....	80
Tabel 4.29	Skor Nilai Responden untuk Masing-masing Kuesioner.....	81
Tabel 4.30	Persepsi pegawai pada fungsi humas Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Jakarta Pusat.....	84
Tabel 4.31	Persepsi pegawai terhadap Fungsi Humas pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Jakarta Pusat	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Quartil	54
--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data