

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Navitri Medika Angga Sari
44214010005

Gaya Komunikasi Kepala Bagian Humas Direktorat Jenderal Perhubungan Laut
Dalam Mengelola Pelayanan Informasi

Jumlah Halaman : xiii + 96 + 34

Bibliografi : 38 Acuan, Tahun 2002-2017

ABSTRAK

Keberhasilan mengelola sebuah informasi tidak lepas dari penerapan gaya komunikasi Kepala Bagian Humas itu sendiri dalam mengelola pelayanan akan informasi. Untuk mengelola sebuah pelayanan informasi yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang dapat mengelola segala bentuk informasi yang diperlukan. Gaya komunikasi pemimpin menentukan arah dan tujuan serta bimbingan dalam mengelola pelayanan informasi. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut berusaha meningkatkan pelayanan serta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan transportasi laut melalui program-program yang telah direncanakan. Salah satu pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu tentang pelayanan informasi.

Penelitian ini menggunakan teori gaya komunikasi Elviro Ardianto tentang Gaya Komunikasi *The Controlling Style, The Structuring Style, The Equalitarian Style, dan The Dynamic Style, The Relinquishing Style The withdrawal Style*. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang mencoba untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian dan mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perpektif partisipan. Pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber yaitu Staff Humas dan Pemohon Informasi (stakeholder).

hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya Komunikasi Kepala Bagian Humas Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik adalah Gaya komunikasi yang mengarah kepada Gaya komunikasi *The Controlling Style, The Structuring Style, The Equalitarian Style, dan The Dynamic Style*”, Dimana gaya komunikasi ini sering digunakan oleh Kepala bagian Humas Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Kesimpulannya dari keempat gaya komunikasi tersebut yang paling sering digunakan dalam mengelola pelayanan informasi adalah gaya komunikasi *The Equalitarian Style* karena pemimpin menekankan komunikasi secara dua arah (*two ways communication*) sehingga menimbulkan *feedback* atau umpan balik. Bersifat terbuka dalam menerima gagasan, pendapat, bahkan masukan-masukan baik dari Staffnya maupun Stakeholdernya (pemohon informasi).

Keywords : Gaya Komunikasi, Pemimpin, Pelayanan Informasi, Mengelola Informasi



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Navitri Medika Angga Sari
44214010005

Gaya Komunikasi Kepala Bagian Humas Direktorat Jenderal Perhubungan Laut
Dalam Mengelola Pelayanan Informasi
Number of Pages: xiii + 96 + 34
Bibliography: 38 references, Year 2002-2017

ABSTRACT

The success of managing an information can not be separated from the application of communication styles itself leader of Public Relations to manage the service will informasi. Untuk manage a good information service needs a leader who can manage all forms of information required. Communication style leader determines the direction and purpose and guidance in managing information services. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut trying to improve public services and satisfaction of the operation of sea transport through the programs that have been planned. One of the services to meet the needs of society that is about information services.

This study uses the theory of communication styles Elviro Ardianto on Communication Styles The Controlling Style, The Structuring Style, The Equalitarian Style, and The Dynamic Style, The Relinquishing Style The withdrawal of this Style. research descriptive qualitative try to describe a phenomenon, events, and gain an understanding of the general nature of the social reality of perspective participants. The collection of data obtained from in-depth interviews with speakers, Public Relations Staff and Information Applicant (Stakeholder).

research shows that the Communication Style Head of Public Relations of Direktorat Jenderal Perhubungan Laut in Managing Public Information Services is a style of communication that leads to the communication style of The Controlling Style, The Structuring Style, The Equalitarian Style, and The Dynamic Style ", where communication style is often used by Head of Public Relations of the Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. The conclusion of the four communication styles that are most commonly used to manage the service information is the communication style The Equalitarian Style for leaders stressed the two-way communication (two-way communication), giving rise to feedback,. Is receptive to ideas, opinions, and even better inputs from its staff and stakeholders (applicant information).

Keywords: *Communication Styles, Leader, Information Services, Managing Information*