



**MODEL KOMUNIKASI DELIBERATIF
DALAM MENANGANI DISKURSUS “SALAH KETIK” GUNA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus di Humas Kementerian Sekretariat Negara)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

OLEH

ANNYS ZAIDHA DAHLIA DINA

55220110034

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2022



**MODEL KOMUNIKASI DELIBERATIF
DALAM MENANGANI DISKURSUS “SALAH KETIK” GUNA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus di Humas Kementerian Sekretariat Negara)**

TESIS

OLEH

ANNYS ZAIDHA DAHLIA DINA

55220110034

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2022



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Annys Zaidha Dahlia Dina
NIM : 55220110034
Jenjang Pendidikan : Magister Ilmu Komunikasi
Kosentrasi : Komunikasi Politik
Judul Karya Akhir/Tesis : Model Komunikasi Deliberatif Dalam Menangani
Diskursus “Salah Ketik” Guna Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik

Jakarta, 24 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Model Komunikasi Deliberatif Dalam Menangani
Diskursus “Salah Ketik” Guna Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik
Nama : Annys Zaidha Dahlia Dina
NIM : 55220110034
Jenjang Pendidikan : Strata 2
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Komunikasi Politik
Tanggal : 24 Agustus 2022


Jakarta, 24 Agustus 2022
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)



(.....)

2. Penguji Ahli :
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)



(.....)

3. Pembimbing :
(Dr. Henni Gusfa, M.Si)



(.....)

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Model Komunikasi Deliberatif Dalam Menangani
Diskursus “Salah Ketik” Guna Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik
Nama : Anys Zaidha Dahlia Dina
NIM : 55220110034
Jenjang Pendidikan : Strata 2
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Komunikasi Politik
Tanggal : 24 Agustus 2022

Jakarta, 24 Agustus 2022
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(.....)

2. Penguji Ahli :
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)

(.....)

3. Pembimbing :
(Dr. Henni Gusfa, M.Si)



(.....)

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Annys Zaidha Dahlia Dina
NIM : 5522010034
Jenjang Pendidikan : Magister Ilmu Komunikasi
Kosentrasi : Komunikasi Politik
Judul Karya Akhir/Tesis : Model Komunikasi Deliberatif Dalam Menangani
Diskursus “Salah Ketik” Guna Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Publik

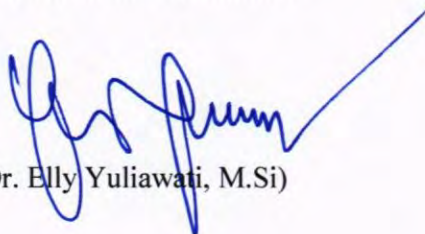
Jakarta, 24 Agustus 2022

Dosen Pembimbing



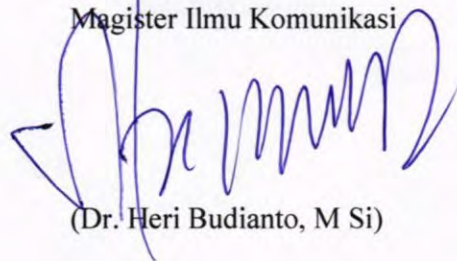
(Dr. Henni Gusfa, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M Si)

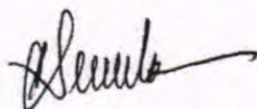
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Annys Zaidha Dahlia Dina
NIM : 55220110034
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

dengan judul “Model Komunikasi Deliberatif Dalam Menangani Diskursus “Salah Ketik” Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 13 Agustus 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 15%.

Jakarta, 13 Agustus 2022
Administrator Turnitin



Sukadi. SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Model Komunikasi Deliberatif Dalam Menangani Diskursus
" Salah Ketik" Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
Nama : Annys Zaidha Dahlia Dina
NIM : 55220110034
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 24 Agustus 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Agustus 2022



(Annys Zaidha Dahlia Dina)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan Perkenan-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul Model Komunikasi Deliberatif Dalam Menangani Diskursus “Salah Ketik” Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus di Humas Kementerian Sekretariat Negara).

Tesis ini dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penelitian ini menggambarkan tentang model komunikasi deliberatif di Kementerian Sekretariat Negara dalam menangani diskursus “salah ketik” pasca diundangkannya Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020.

Sungguh penulis sadari, bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dorongan dan dukungan semua pihak yang membantu dan menyemangati. Oleh karena itu Penulis menyampaikan terima kasih dan penghormatan kepada:

- 1) Ibu Dr. Henny Gusfa, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan Penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal sampai akhir;
- 2) Bapak Dr. Afdal Makkuraga, selaku penguji ahli;
- 3) Bapak Dr. Heri Budianto, selaku Kepala Program Magister Ilmu Komunikasi;
- 4) Keluarga tercinta;
- 5) Teman-teman Magister Ilmu Komunikasi “Mercusuar angkatan 37”, para narasumber dan semua pihak.

Kiranya Tesis ini dapat menginspirasi lahirnya penelitian berikutnya yang tentunya memberikan kemanfaatan bagi perkembangan Ilmu.

Annys Zaidha Dahlia Dina

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS | i |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN TESIS | iv |
| PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> | v |
| SURAT PERNYATAAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Fokus Penelitian..... | 5 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian | 5 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4.1. Manfaat Akademik | 5 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis..... | 6 |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | 7 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2. Kerangka Konsep..... | 13 |
| 2.2.1. Model Komunikasi | 13 |
| 2.2.2. Publik Space..... | 15 |
| 2.2.3. Opini Publik | 16 |
| 2.2.4. Diskursus..... | 17 |
| 2.2.5. Salah Ketik..... | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.6. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja..... | 18 |
| 2.3. Kajian Teori..... | 18 |
| 2.3.1. Teori Informasi Organisasi..... | 18 |
| 2.3.2. Komunikasi Deliberatif..... | 20 |
| 2.3.3. Pelayanan Publik..... | 25 |
| 2.4. Kerangka Pemikiran..... | 27 |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN..... | 28 |
| 3.1. Objek Penelitian..... | 28 |
| 3.2. Paradigma Penelitian..... | 28 |
| 3.3. Metode Penelitian..... | 29 |
| 3.4. Key Informan..... | 30 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.5.1. Jenis dan Sumber Data..... | 32 |
| 3.5.2. Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| 3.5.3. Teknik Analisis Data..... | 33 |
| 3.5.4. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 36 |
| 4.1. Deskripsi Kementerian Sekretariat Negara..... | 36 |
| 4.1.1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi..... | 37 |
| 4.1.2. Susunan Organisasi..... | 38 |
| 4.1.2.1. Sekretariat Kementerian..... | 39 |
| 4.1.2.1.1. Biro Hubungan Masyarakat Dalam Monitoring dan Evaluasi Diskursus Salah Ketik Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja..... | 39 |
| 4.1.2.2. Deputi Bidang Perundang-undangan dan Administrasi Hukum..... | 40 |
| 4.1.2.2.1. Asisten Deputi Perekonomian..... | 42 |
| 4.2. Hasil Penelitian..... | 49 |
| 4.2.1. Pengelolaan Informasi Publik Pada Kementerian Sekretariat Negara Dalam Diskursus Salah Ketik Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja..... | 50 |

| | |
|---|------------|
| 4.2.1.1. Biro Humas Dalam Monitoring Salah Ketik Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja | 53 |
| 4.2.2. Asisten Deputi Perekonomian Dalam Rancangan Undang- Undang Menjadi Undang-Undang | 58 |
| 4.2.2.1. Analisis Deputi Perekonomian Dalam Izin Prakarsa Undang- undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja | 60 |
| 4.2.3. Koordinasi Kementerian Sekretariat Negara Dalam Salah Ketik Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja | 63 |
| 4.2.3.1. Diseminasi Informasi Dalam Press Release Di Ruang Virtual | 64 |
| 4.2.3.2. Hasil Monitoring dan Evaluasi Pasca Press Release | 69 |
| 4.3. Hasil Pembahasan | 74 |
| 4.3.1. Model Pengelolaan Informasi Atas Salah Ketik Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja di Media Massa | 75 |
| 4.3.2. Karakteristik dan Unsur Komunikasi Deliberatif | 78 |
| 4.3.3. Model Komunikasi Deliberatif Kementerian Sekretariat Negara Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik | 99 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 100 |
| 5.1. Kesimpulan | 100 |
| 5.2. Saran | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 102 |
| LAMPIRAN | 103 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Perbandingan penelitian terdahulu dengan kebaruan Peneliti (Bab II) | 12 |
| Tabel 2. Struktur Organisasi Mensesneg (Bab IV)..... | 37 |
| Tabel 3. <i>Flowchart SOP Asisten Deputi Perekonomian (Bab IV)</i> | 49 |
| Tabel 4. List nama media dan opini (Bab IV) | 53 |
| Tabel 5. Jenis media massa dan sentimen (Bab IV) | 56 |
| Tabel 6. Kanal Informasi Kemensetneg dan jumlah pengikutnya (BAB IV) | 65 |
| Tabel 7. Hasil monev berdasarkan jenis media dan judul (Bab IV)..... | 69 |
| Tabel 8. Perbandingan Komunikasi deliberatif Tomas dan Fenomena Penelitian..... | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 1 Grafik Google Trend November 2020..... | 2 |
| Gambar 2 Inews, dengan judul Tagar Gejayan Memanggil..... | 51 |
| <i>Gambar 3. Kemensetneg sebagai provider Indikator Indonesia.....</i> | <i>52</i> |
| Gambar 4. Republik Online, dengan judul RUU Ciptaker Disahkan | 59 |
| Gambar 5. Sekjen DPR Menunjukkan Draft UU | 59 |
| Gambar 6. Situs DPR RI judul DPR menyerahkan draft final UU Ciptaker | 60 |
| Gambar 7. Update Kasus Covid-19 Pada Kompas, 1 November 2020 | 66 |
| Gambar 8 . Press Release di Kanal Intagram | 67 |
| Gambar 9. Group WA Wartawan Istana | 67 |
| Gambar 10. Klarfikasi Mensesneg di CNBC | 67 |
| Gambar 11. Grafik Hasil Monitoring 10 Top News | 68 |
| <i>Gambar 12. Press Release di Facebook</i> | <i>69</i> |
| Gambar 13. Hasil tematik dari press release ke 2..... | 71 |
| Gambar 14. Model Komunikasi Deliberatif Kementerian Sekretariat Negara | 97 |