



**AKTIVITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MASA
PANDEMI DI MUSEUM NEGERI SRI BADUGA
(Studi Deskriptif Komunikasi Berbasis Pelayanan Publik)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

**Komunikasi Bidang Studi Public Relations
UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Mega Shienlia

44216110220

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Shienlia

NIM : 44216110220

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Di Museum Negeri Sri Baduga** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 08 Juli 2022



(Mega Shienlia)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing 1

Ketua Bidang Studi

(Yuni Tresnawati, S.Sos, M. Ikom)

(Suryaning Hayati, SE, MM)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Di Museum Negeri Sri Baduga**

Nama : **Mega Shienlia**

NIM : **44216110220**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Bidang Studi : **Public Relations**

Jakarta, 08 Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing 1

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Yuni Tresnawati, S.Sos, M. Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Mega Shienlia
NIM : 44216110220
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Di Museum Negeri Sri Baduga**

Jakarta, 08 Juli 2022

Ketua Sidang,

Dr. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si

(_____)

Penguji Ahli,

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(_____)

Pembimbing

Yuni Tresnawati, S.Sos, M.I.Kom

(_____)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

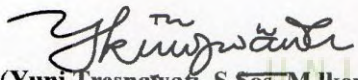
Judul : **Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Di Museum Negeri Sri Baduga**
Nama : **Mega Shienlia**
NIM : **44216110220**
Fakultas : **Ilmu Komunikasi**
Bidang Studi : **Public Relations**

Jakarta, 08 Juli 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing

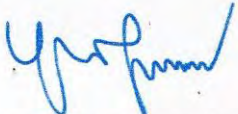
Ketua Bidang Studi Public Relations



(Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom)


(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

Nama : Mega Shienlia
 NIM : 44216110220
 Judul : Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Di Museum Negeri Sri Baduga

Bibliografi : 102Halaman + 5 Bab + 7 Lampiran + 16 Buku (Tahun 1995, 2012 – 2021) + 5 Skripsi (Tahun 2017 – 2021) + 1 Tesis (Tahun 2019) + 7 Website

ABSTRAK

Saat ini, museum negeri sri baduga tepatnya di kota bandung telah menyadari pentingnya kegiatan yang selalu konsisten berupaya mengutamakan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan publik menggunakan edukasi dan informasi dalam berkomunikasi.

Teori yang menjadi landasan adalah komunikasi Laswell. Dalam teori ini menunjukkan bahwa setiap langkah dalam aktivitas komunikasi memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan penambahan informasi untuk menilai efektifitas suatu komunikasi dalam hal ini terhadap pelayanan publik yang berfokus untuk mengetahui dan menjelaskan adanya aktivitas komunikasi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan motif penggunaan situasi, pemahaman isi pesan, dan pengalaman serta alasan dari para pengunjung baik secara online maupun offline.

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa adanya dimana komunikasi interpersonal merupakan perspektif sosiologi yang menunjuk pada penggunaan simbol. Komunikasi interpersonal digunakan sebagai komunikasi simbolik bagi museum negeri sri baduga, terutama kalangan di sekitarnya. Artinya jika museum negeri sri baduga semakin intens dan efektif melakukan aktivitas komunikasi pelayanan publik kepada publiknya yang dilakukan dalam masa pandemi maka akan semakin meningkatkan pembentukan reputasi.

Kata Kunci : Aktivitas, Komunikasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Currently, the Sri Baduga State Museum, precisely in Bandung City, has realized the importance of activities that are always consistently trying to prioritize the interests of the community by providing public services using education and information in communicating.

The theory that forms the basis is Laswell's communication. In this theory, it shows that each step in communication activities contributes to increasing understanding and adding information to assess the effectiveness of a communication, in this case to public services, which focuses on knowing and explaining the existence of public service communication activities.

This study uses a qualitative approach with a descriptive type. The purpose of this study is to explain the motives for using the situation, understanding the content of the message, and the experiences and reasons of the visitors both online and offline.

The results of this study concluded that the existence of interpersonal communication is a sociological perspective that refers to the use of symbols. Interpersonal communication is used as symbolic communication for the Sri Baduga State Museum, especially those around it. This means that if the Sri Baduga State Museum is more intense and effective in carrying out public service communication activities to the public during the pandemic, it will further enhance the formation of reputation.

Keyword : Activities, Communication, Public Service.

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, nikmat dan karunianya terhadap peneliti berupa kesehatan, kesabaran, kegigihan, kekuatan, serta pengetahuan sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir Skripsi dengan judul **“Aktivitas Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Masa Pandemi Di Museum Negeri Sri Baduga” (Studi Deskriptif Komunikasi Berbasis Pelayanan Publik)**.

Dengan penuh kasih tulus tanpa pamrih selalu memberikan doa dimanapun setiap waktu dari orang tua, sehingga memberikan kekuatan spiritual untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Dengan kerendahan hati peneliti menyadari selama pengerjaan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu. Izinkanlah peneliti untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan motivasi dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Diantara lain peneliti tunjukan kepada :

1. Ibu Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih telah meluangkan waktu, perhatian dan bimbingan serta ilmu – ilmunya yang sangat berguna dan bermanfaat yang di sampaikan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati. M.S.i selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
5. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen – Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dosen-dosen jurusan Public Relations, terima kasih banyak atas bantuannya selama ini dalam membina dan memberikan ilmu pengetahuannya.
7. Seluruh staf Museum Negeri Sri Baduga selaku penyedia ruang dan waktu.
8. Semua pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta dapat menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap Allah SWT berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Bandung, 21 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Identifikasi Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Aktivitas Komunikasi.....	23
2.2.1 Komunikasi Antarpribadi.....	31
2.2.2 Sistem Komunikasi Interpersonal.....	34

2.2.3 Model – Model Hubungan Interpersonal.....	35
2.2.4 Faktor yang Memengaruhi Komunikasi Interpersonal....	36
2.2.5 Pelayanan Publik.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Paradigma Penelitian.....	45
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.3 Subjek Penelitian.....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1 Data Primer.....	51
3.4.2 Data Sekunder.....	53
3.4.3 Teknik Analisis Data.....	53
3.4.4 Teknik Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Tentang Museum Negeri Sri Baduga...	58
4.1.2 Deskripsi Profil Informan.....	62
4.2 Hasil Penelitian.....	67
4.2.1 Pola Komunikasi Di Museum Negeri Sri Baduga.....	68
4.2.1.1 Pola Komunikasi Sebelum Masa Pandemi.....	68
4.2.1.2 Pola Komunikasi Selama Pandemi.....	72
4.2.1.3 Kendala Komunikasi Pelayanan Publik.....	85
4.3 Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran-saran.....	100

5.2.1 Saran Akademis.....	100
5.2.2 Saran Praktis.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Klasifikasi Pengunjung Thn 2019 & Thn 2020 di MNSB.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1.1 Struktur Organisasi UPTD Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	60
Tabel 4.2.1.1 Jumlah Pengunjung di MNSB dari Thn 2010 – 2018.....	69
Tabel 4.2.1.2 Daftar Pertanyaan Faktor Yg Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.	72
Tabel 4.2.1.2.1 Rekapitulasi Suara Responden Internal di MNSB.....	73
Tabel 4.2.1.2.2 Rekap Kritik dan Saran Responden Internal di MNSB....	75
Tabel 4.2.1.2.3 Formulir Kuisisioner Eksternal di MNSB.....	77
Tabel 4.2.1.2.4 Daftar Responden Eksternal di MNSB.....	79
Tabel 4.2.1.2.5 Rekapitulasi Suara Responden Eksternal di MNSB.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara dan Transkrip Wawancara Key Informan.	103
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Tambahan ke-1, 2, 3, 4.....	106
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Tambahan ke-5, 6.....	121
Lampiran 4 Dokumentasi Foto Wawancara.....	127
Lampiran 5 Bukti Kuisisioner Eksternal dan Internal di MNSB.....	134
Lampiran 6 Surat Permohonan Untuk Penelitian TA.....	195
Lampiran 7 Surat Penerimaan izin penelitian TA.....	196

