



**STRATEGI HUMAS DALAM PELAYANAN KETERBUKAAN
INFORMASI PUBLIK DI PT KAWASAN BERIKAT NUSANTARA
(PERSERO)**

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Disusun Oleh:

Monica Rahayu

44218010091

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Monica Rahayu
NIM : 44218010091
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **Strategi Humas dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero)** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 1 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



(Monica Rahayu)

Pembimbing

Mengetahui,

Ketua Bidang Studi

(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)

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



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Monica Rahayu
NIM : 44218010091
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Strategi Humas dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi
Publik di PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero)

Jakarta, 1 Juli 2022

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)



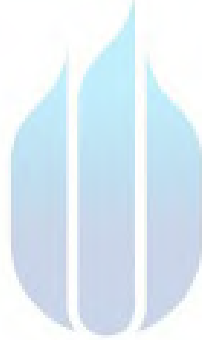
Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Monica Rahayu
NIM : 44218010091
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Strategi Humas dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi
Publik di PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero)

Jakarta, 1 Juli 2022



Ketua Sidang : Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom (.....)

Penguji Ahli : Dr. Henni Gusfa, M.Si (.....)

Pembimbing : Yuliawati, S.Sos, M.Ikom (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Strategi Humas dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi
Publik di PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero)
Nama : Monica Rahayu
NIM : 44218010091
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juli 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

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

(Yuliawati, S.Sos, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan judul “**Strategi Humas dalam Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero)**”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang menghantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang-benerang ini. Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Starta 1 (S1) Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini terutama kepada:

1. Dosen pembimbing, Ibu Yuliawati, S.Sos, M.Ikom. yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si 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, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

5. Bapak Dr. Juwono Triadmodjo, M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih telah memberikan bimbingan, arahan, perhatian, serta ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama berkuliah di Universitas Mercu Buana dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen dan Staf Akademik Universitas Mercu Buana yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan kepada penulis hingga menunjang dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero) yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
8. Bapak G.A Gunadi selaku Vice President Sekretasi Perusahaan PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero).
9. Bagian Humas & Protokoler PT Kawasan Berikat Nusantara (Persero) Bapak Wawan Kusnawan, Ibu Sovi Rahmawati, Bapak Roffanzah, Kak Ibnu Mukhlisin, Kak Muhamad Rifqi, dan Kak Rizky Octavianita Maryam yang telah membantu dan senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
10. Bapak Surnadi dan Ibu Uswatun Hasanah selaku orang tua serta Abdul Fahmi dan Gusti Mulyana selaku kakak dan adik yang telah memberikan dukunga moril maupun materil selama menjalankan kegiatan perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat “OkeOce” Seisha Milanisti, Ernita Eka Anzani, Nur Annisa Isra, Salsabila Khalisa, Dina Rahma Putri, Sinta Nur Annisa, Shania Syaharani, dan Amelia Rizqiyanti yang senantiasa memberikan dukungan.

12. Teman-teman dari jurusan Public Relation angkatan 2018 Universitas Mercu Buana yaitu Norma Arifatul Azqiya, Sindy Melinda Hanifah, Rosmita Nurmeyla, Melinda Nurfaidah, Gerarda Vania Mayela. P, Bunga Nadya, Soraya Balqis, Suneni, dan Hariandini yang senantiasa memberikan dukungannya.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kelemahan dalam Skripsi ini. Penulis meyakini bahwa dalam tulisan ini masih memiliki banyak kekurangan untuk diperbaiki. Penulis berharap dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini menjadi pengalaman dan pengetahuan penulis untuk menulis di kemudian hari.

Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan khususnya di bidang *public relations* terutama bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis.....	26
2.2.1 Hubungan Masyarakat.....	26

2.2.2	Strategi Humas	33
2.2.3	Evaluasi Program Humas	35
2.2.4	Cyber PR.....	37
2.2.5	Keterbukaan Informasi Publik	39
2.2.3	Undang-undang KIP Nomor 14 Tahun 2008	44
BAB III	46
METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1	Paradigma Penelitian	46
3.2	Metode Penelitian	46
3.3	Subyek Penelitian	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data	49
3.5	Teknik Analisis Data	50
3.6	Keabsahan Data.....	51
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4,1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.1.1	Profil Instansi.....	53
4.1.2	Sejarah Instansi	56
4.1.3	Visi dan Misi Instansi.....	57
4.1.4	Struktur Organisasi	58
4.1.5	Unit Sekretaris Perusahaan bagian Humas & Protokoler.....	58
4.1.6	PPID PT KBN (Persero).....	60
4.2	Hasil Penelitian	61

4.2.1 Identifikasi Masalah KIP PT KBN (Persero)	70
4.2.2 Strategi PPID PT KBN (Persero).....	78
4.2.3 Pelaksanaan PPID di PT KBN (Persero).....	97
4.2.4 Hambatan PPID dalam Pelaksanaan KIP di PT KBN (Persero)	107
4.3 Pembahasan.....	126
4.3.1 Identifikasi Masalah KIP PT KBN (Persero)	129
4.3.2 Strategi PPID PT KBN (Persero).....	132
4.3.3 Pelaksanaan PPID di PT KBN (Persero).....	136
4.3.4 Hambatan PPID dalam Pelaksanaan KIP di PT KBN (Persero)	137
4.3.5 Kolerasi Strategi PPID dengan Teori Cyber Public Relations	139
BAB V.....	141
KESIMPULAN DAN SARAN.....	141
5.1 Kesimpulan	141
5.2 Saran	143
5.2.1 Saran Akademis	143
5.2.2 Saran Praktis	143
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kategori dan Nilai dalam KIP	3
Tabel 1. 2 Susunan Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) di	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Informasi Kunci (key informan)	48
Tabel 3. 2 Informan	48
Tabel 4. 1 Susunan Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) di	60
Tabel 4 2 Jenis-Jenis Informasi Publik PT KBN (Persero).....	88
Tabel 4 3 Hasil Observasi pelaksanaan PPID di PT KBN (Persero).....	125



DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Keterbukaan Informasi Publik BUMN 2019-2021	4
Gambar1. 2 Nilai KIP PT KBN (Persero) pada Monev 2021	7
Gambar 3. 1 Tugas dan Tanggungjawab PPID PT KBN (Persero).....	47
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT KBN (Persero).....	58
Gambar 4. 2 Struktur unit Sekretaris Perusahaan.....	59
Gambar 4. 3 Tugas & Tanggungjawab PPID PT KBN (Persero)	61
Gambar 4. 4 Tugas & Tanggungjawab PPID PT KBN (Persero)	65
Gambar 4. 5 Website PT KBN (Persero).....	78
Gambar 4. 6 Prosedur Pelaksanaan Permohonan Informasi	80
Gambar 4. 7 Website PT KBN (Persero) kolom PPID	81
Gambar 4. 8 Sosial Media Instagram PT KBN (Persero)	84
Gambar 4. 9 Sosial Media Twitter PT KBN (Persero).....	85
Gambar 4. 10 Sosial Media Facebook PT KBN (Persero).....	85
Gambar 4. 11 Sosial Media YouTube PT KBN (Persero).....	85
Gambar 4. 12 Chat PPID via Website	87
Gambar 4. 13 Website PT KBN (Persero) kolom Media kolom Berita	89
Gambar 4. 14 BUMN Terbuka Informatif	109
Gambar 4. 15 BUMN Kategori Menuju Informatif Monev KIP 2021	121
Gambar 4. 16 Website PT KBN (Persero)	132
Gambar 4. 17 Website PT KBN (Persero) kolom PPID	133