



**PERAN HUMAS SUKU DINAS LINGKUNGAN HIDUP
JAKARTA UTARA DALAM MEMBERIKAN LAYANAN
INFORMASI MELALUI MEDIA SOSIAL KEPADA
MASYARAKAT**

LAPORAN SKRIPSI

MUHAMMAD FARHAN

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

44219210061

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023



HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farhan
Nim : 44219210061
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Alamat : Jl. Cempedak, Kec. Cimanggis, Kota Depok, Jawa Barat 16454
Email, No. HP : mr.farhan1912@gmail.com, 082299191106

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “Peran Humas Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara Dalam Memberikan Layanan Informasi Melalui Media Sosial Kepada Masyarakat” merupakan murni hasil karya yang telah dibuat dan disusun oleh peneliti sendiri untuk melengkapi salah satu syarat menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan tiruan maupun duplikasi dari penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak. Terkecuali, bagian kutipan yang sumbernya dicatumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi serta melakukan proses penyusunan skripsi dari awal. Demikian, surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Muhammad Farhan

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Muhammad Farhan
Nim : 44219210061
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Humas Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara Dalam Memberikan Layanan Informasi Melalui Media Sosial Kepada Masyarakat
Dosen Pembimbing : Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing 1 : Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom ()
NIDN : 0303047803
Ketua Penguji : Dr. Enjang Pera Irawan, M.Ikom ()
NIDN : 0322028702
Penguji Ahli : Rizky Oktarina Costa, SP, M.Ikom ()
NIDN : 0324108303

Jakarta, 10 Agustus 2023

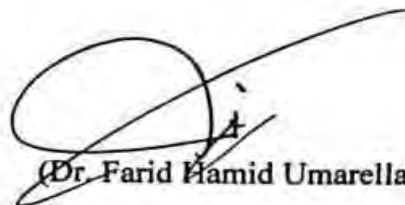
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nyalah berupa kesehatan, kegigihan, kesabaran, dan pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul ***“Peran Humas Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara Dalam Memberikan Layanan Informasi Melalui Media Sosial Kepada Masyarakat”*** dengan tepat waktu. Skripsi ini diajukan sebagai salah dua syarat untuk memenuhi kelulusan sidang *Public Relations* dan gelar strata satu (S1).

Peneliti menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan Skripsi ini. Secara khusus peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dewi Ambarsari., S.Sos., M.Ikom selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan maupun meluangkan waktu hingga arahan luar biasa kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
2. Orang tua tercinta, Bapak Syarifudin Rozak dan Ibu Ida Farida, serta kedua kakak peneliti, Fajrin Nur Akbar dan Rahmat Badarudin yang selalu memberikan dukungan, baik secara materi maupun non materi hingga mendoakan peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi tahun ini.
3. Bapak Dr. Enjang Pera Irawan., M.Ikom selaku Sekprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang sudah memberikan segala informasi terkait penyelenggaraan Tugas Akhir.
4. Ibu Rizky Oktarina Costa, SP, M.Ikom selaku penguji ahli sidang yang telah memberikan masukan dan saran luar biasa untuk skripsi peneliti.
5. Bapak Dr. Ahmad Mulyana., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

6. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Dra.Tri Diah Cahyowati., M.Si selaku dosen mata kuliah Riset Komunikasi dan Tugas Akhir yang telah senantiasa mendorong dan motivasi berupa moril terhadap peneliti untuk menyelesaikan skripsi tahun ini..
8. Ibu Nining Nurhasanah, S.Sos, Mas Dimas Rahadian, dan Mas Wahyudi berkenan untuk menjadi narassumber serta memberikan dukungan, baik segi moral dan pengetahuan terkait Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara.

Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi juga masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak yang akan menjadi pedoman bagi peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi. Demikianlah proposal ini peneliti susun atas perhatian dan waktu yang sudah diberikan sampai akhir.

Jakarta, 10 Agustus 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Muhammad Farhan



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farhan
Nim : 44219210061
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Humas Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara Dalam Memberikan Layanan Informasi Melalui Media Sosial Kepada Masyarakat
Dosen Pembimbing : Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2023

Yang Menyatakan,

Muhammad Farhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN GAMBAR	xi
HALAMAN TABEL	xii
HALAMAN LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kajian Teoritis	20
2.2.1. <i>Public Relations</i>	20

2.2.2.	Suku Dinas Lingkungan Hidup.....	27
2.2.3.	Pelayanan (Layanan).....	28
2.2.4.	Media Sosial.....	31
2.2.5.	Masyarakat.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Paradigma Penelitian.....	39
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.3	Subjek Penelitian.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Teknik Analisis Data.....	43
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.3	Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
A.	Kesimpulan.....	79
B.	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....		82
LAMPIRAN.....		85

HALAMAN GAMBAR

Gambar 1. 1 Kantor Suku Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara.....	3
Gambar 1. 2 Tumpukan Sampah.....	4
Gambar 1. 3 Kondisi Udara Jakarta	4
Gambar 4. 1 Logo Dinas Lingkungan Hidup Jakarta Utara.....	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sudin LH Jakarta Utara.....	51
Gambar 4. 3 Kanal <i>Youtube</i> Sudin LH Jakarta Utara	59
Gambar 4. 4 Akun Instagram Sudin LH Jakarta Utara	60
Gambar 4. 5 Program Energi Baru Terbarukan (EBT)	70
Gambar 4. 6 Program Uji Emisi Kendaraan.	70
Gambar 4. 7 Output Penonton di Akun Instagram @sudinhjakut_	77
Gambar 4. 8 Tindak Lanjut Atas Output Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial.....	77
Gambar 4. 9 Output Sudin LH Jakarta Utara dan AEON Tree Planting	78
Gambar 4. 10 Output Sudin LH Jakarta Utara dan SPEAK Indonesia	78

HALAMAN TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu..... 11



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	85
Lampiran 2 Draft Pertanyaan	90
Lampiran 3 Dokumentasi	92
Lampiran 4 Surat Pemohon Wawancara.....	95
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Wawancara	96
Lampiran 6 Curriculum Vitae	97

